

PERLINDUNGAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN SELULER YANG TERGANGGU DENGAN ADANYA *SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) SPAM*

Anak Agung Ngurah Adhi Surya Utama, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: gungadhi01071999@gmail.com

Anak Agung Sri Indrawati, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: agung_indrawati@unud.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i09.p09>

ABSTRAK

Tujuan studi ini adalah hendak untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan konsumen terhadap adanya SMS spam akibat bocornya data pribadi pengguna jasa layanan seluler. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang – undangan dan pendekatan konseptual. Hasil studi menunjukkan bahwa adanya persaingan usaha yang ketat mengakibatkan pelaku usaha menggunakan segala metode termasuk membeli data pribadi pengguna jasa layanan seluler untuk dapat dikirimkan SMS SPAM agar dapat memperkenalkan usahanya dengan lebih luas dan murah. Dalam situasi ini, konsumen selaku pelanggan layanan seluler yang menjadi pihak yang dirugikan tentu dapat mengajukan tuntutan baik dalam upaya litigasi dan non litigasi. Pihak yang dirugikan pun berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi Teknologi, pihak yang dirugikan pun dapat meminta kompendasi kompensasi yang dapat dilakukan melalui metode arbitrase, mediasi maupun konsiliasi.

Kata kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Short Messe Service (SMS) Spam*

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out and understand the form of consumer protection against SMS spam due to the leakage of personal data of cellular service users. This study uses a normative legal research method with a statutory approach and a conceptual approach. The results of the study indicate that the existence of intense business competition has resulted in business actors using all methods, including buying personal data of cellular service users to be able to send SPAM SMS in order to introduce their business more broadly and cheaply. In this situation, consumers as cellular service customers who are the aggrieved parties can certainly file claims in both litigation and non-litigation efforts. The aggrieved party also has the right to file a claim for compensation to the telecommunications technology operator, the aggrieved party can also ask for compensation which can be done through arbitration, mediation or conciliation methods.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Short Messe Service (SMS) Spam*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Cepatnya pergerakan perkembangan transformasi digital menjadikan masyarakat diharuskan untuk cepat mengharuskan diri beradaptasi dengan segala perkembangan teknologi yang ada. Rasa keingintahuan masyarakat akan segala informasi tentu memacu masyarakat untuk mengkonsumsi segala konten digital yang

ada guna memenuhi rasa keingintahuan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada zaman ini pola pemikiran manual menjadi digital telah berubah karena perkembangan teknologi informasi.¹ Segala kemajuan menjadikan masyarakat haus akan segala informasi, namun ada yang harus diperhatikan yakni sasaran keingintahuan masyarakat yang terkadang tidak tepat sasaran.² Semakin tinggi rasa keingintahuan yang ada, tidak menjamin masyarakat cerdas akan informasi yang didapat, hal tersebut dikarenakan masih kurangnya budaya memilah informasi yang baik dan benar di masyarakat. Sehingga hal ini menjadikan adanya ketergantungan masyarakat terhadap informasi yang menciptakan peluang risiko terjadinya permasalahan dalam hal informasi semakin tinggi.³

Kebebasan berpendapat dan keleluasaan memperoleh informasi menjadi salah satu faktor terpenuhinya salah satu hak asasi manusia yang sejatinya harus didapatkan seorang manusia dalam hidupnya, dalam tanggung jawabnya sebagai warga yang bermasyarakat, berbangsa, serta bernegara. Segala informasi seolah-olah berubah tidak menjadi sesuatu yang dapat dirahasiakan, sedangkan sejatinya beberapa informasi adalah data rahasia yang tidak boleh diakses oleh masyarakat luas dengan mudah. Hal ini tentu berkaitan dengan kerahasiaan data yang dianggap penting karena dianggap akan berakibat pada kelangsungan hidup sang pemilik data. Oleh karena itu, negara sebagai payung pelindung hukum dan penjamin pengawasan kebebasan penyelenggaraan telekomunikasi perlu melakukan tugasnya dengan penuh tanggung jawab agar dapat tercapainya keseimbangan antara keleluasaan dengan keamanan dalam akses informasi karena hal tersebut adalah bagian dari hak pribadi. Hak-hak pribadi (*privacy rights*) memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kebebasan memperoleh informasi.⁴ Keleluasaan mendapatkan informasi merupakan hak yang melekat pada setiap diri manusia yang pantas usai jika timbul "garis embarkasi" proteksi akan hak-hak individu.⁵

Peluang risiko permasalahan yang muncul terkait keleluasaan dan keamanan akses informasi adalah dengan adanya perkembangan alat telekomunikasi yang semakin canggih yang didukung tentunya oleh jasa layanan seluler yang menjadikan alat telekomunikasi semakin bernilai dalam hal fungsi dan manfaatnya. Kemudahan yang diberikan oleh kemajuan teknologi informasi tidak serta merta mengarahkan ke arah yang lebih baik, dengan semakin canggihnya teknologi, modus operandi seseorang atau kelompok untuk melakukan suatu perbuatan melawan hukum nyata adanya semakin terbuka lebar. Percepatan informasi seakan-akan tidak memberikan batasan terhadap kerahasiaan informasi sehingga tidak heran jika potensi terbesar dalam penyalahgunaan pertumbuhan teknologi serta informasi ada di bagian manajemen informasi serta data, lebih khususnya bagian manajemen informasi individu yang sangat memerlukan proteksi. Perlindungan informasi individu adalah

¹ Ekawati, Dian. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan. *Jurnal Unes Law Review*, Vol 1, No. 2 (2018): 158.

² Budhijanto, Danrivanto. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi*. Bandung:PT Refika Aditama, 2013.

³ Napitupulu, Darmawan. Kajian Peran CyberrLaw Dalam Memperkuat Keamanan Sistem Informasi Nasional. *Deviance Jurnal Kriminologi*, Vol.1, No.1(2017): 102.

⁴ Budhijanto, Danrivanto. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi*. Bandung:PT Refika Aditama, 2013.

⁵ *Ibid.*

kewenangan pribadi (*privacyrights*) wajib terlindungi perihal yang bersifat *privacy*.⁶ Proteksi terhadap informasi individu masyarakat harus mencakup perlindungan akan keamanan data pribadi dan ketentuan mengenai persyaratan penggunaan data pribadi seseorang.⁷

Pelaku usaha saat ini seperti tidak kehabisan akal untuk mempromosikan barang atau jasanya dengan menggunakan cara yang lebih mudah dan tentunya lebih murah meskipun harus menghalalkan segala cara dibandingkan dengan layanan periklanan yang harus digunakan di media cetak dan elektronik. Dengan tingginya tingkat penggunaan data layanan seluler tentu berbanding lurus dengan adanya data pribadi yang dapat diakses jika seseorang dapat mengambil data pribadi tersebut dan selanjutnya pelaku usaha akan menggunakannya dalam SMS untuk promosi barang atau jasa.

Pasar industri jasa operator seluler yang sangat besar tentu harus memperhatikan perlindungan konsumen dalam hal ini pengguna jasa layanan seluler terkait. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan jasa layanan seluler selaku konsumen mendapatkan pelayanan namun tetap mendapatkan perlindungan atas data pribadi yang telah dibagikan sebagai suatu syarat administrasi menerima pelayanan layanan seluler sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam Pasal 42 ayat (1) UU Telekomunikasi yang menyatakan bahwa “penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima jasa telekomunikasi melalui jaringan komunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakan.”

Hasil pantauan Badan Perlindungan Konsumen Indonesia (BPKN) menunjukkan fasilitas pesan singkat yang disiarkan dengan berkepanjangan (*SMS spam*) sangat marak terjadi dan semakin berkembang dan menimbulkan keresahan bagi warga. Per Januari sampai Agustus 2020, terdapat 890 laporan.⁸ Salah satu contoh kasus yang baru terjadi pada awal tahun 2020 ini dikenal dengan virtual “*SMS-spam-Chat-V*”. Bahaya “*SMS-spam-Chat-V*” antara lain dapat mencuri data pribadi penerima hingga meretas *smartphone* mereka. Isi *SMS spam Chat-V* tersebut selalu diakhiri dengan link atau tautan dengan alamat *chat-v.com* dan juga menyebutkan nama pengguna *smartphone* tersebut.⁹ Selain itu, pada tahun 2011 Sempro yaitu institusi agen pusat SMS serta pengiklanan SMS sempat berpromosi pada media cetak di tanggal 10 Januari 2011 yang mengklaim bisa menyediakan dua puluh lima juta informasi pengguna seluler yang masih berlaku serta sah juga resmi pada seluruh wilayah Indonesia bakal SMS promosi.¹⁰ Pada Agustus 2020, anggota Ombudsman RI, Alvin Lie mengajukan gugatan kepada PT Indosat Tbk karena secara terus menerus berulang kali mengirimkan SMS yang berisi penawaran pada waktu yang tidak wajar sejak

⁶ Wiranjaya, I Dewa Gede Adi dan I Gede Putra Ariana. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen Dalam Bertransaksi Online. *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 4, No. 4 (2016): 3.

⁷ Dewi, Sinta. Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi dan Data Pribadi Dikaitkan dengan Penggunaan Cloud Computing di Indonesia. *Jurnal Yustisia*, Vol.5 No.1 (2016): 25.

⁸ Badan Perlindungan Konsumen Nasional. *BPN Akui SMS Spam Sudah Meresahkan Masyarakat*. <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1816> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

⁹ Ludwianto, Bianda. *Waspada SMS Sebut Nama dari Chat-V.com, Bisa Bobol HP dan Curi Data*. <https://kumparan.com/kumparantech/waspada-sms-sebut-nama-dari-chat-v-com-bisa-bobol-hp-dan-curi-data-1sjOojTNU1L/full> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

¹⁰ Handayani, Anne L., dan Fery Firmansyah. *Pesan Sampah Siapa Berulah?*. <https://majalah.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/135861/pesan-sampah-siapa-berulah?read=true> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

Februari 2020 sehingga merasa terganggu. Alvin Lie sebelumnya sudah menyampaikan keluhan dan keberatan kepada Indosat mengenai hal tersebut namun SMS penawaran tersebut masih terus dikirim.¹¹ *Truecaller Insights Report 2019* turut mengungkapkan bahwa Indonesia menempati peringkat kesepuluh menjadi kawasan pemeroleh *SMS spam* terbesar di dunia.¹²

Berdasarkan pengamatan penulis di atas, diperlukannya penelitian lebih lanjut guna mendapat informasi yang lebih terbuka dan keseluruhan agar dapat memberikan pencerahan dan pembelajaran bagi seluruh pihak. Penelitian ini adalah murni atas kesadaran diri sendiri akan permasalahan yang sedang marak terjadi. Berlandaskan latar belakang tersebut, lahirlah sebuah penelitian dengan judul *Perlindungan Konsumen Terhadap Adanya Short Message Service (SMS) Spam*

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang dijabarkan, menarik untuk dikaji rumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan timbulnya *Short Message Service (SMS) Spam* yang dikirimkan kepada konsumen pengguna jasa layanan seluler?
2. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen dengan adanya *Short Message Service (SMS) Spam* yang menyebabkan pengguna jasa layanan seluler terganggu?

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan diadakannya penulisan dan penelitian ini tidak lain dan tidak bukan adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya SMS SPAM yang dikirimkan kepada konsumen pengguna jasa layanan seluler dan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan konsumen pengguna jasa layanan seluler yang terganggu yang diakibatkan oleh adanya SMS SPAM.

2. Metode Penelitian

Bentuk penelitian studi ini menggunakan metode penelitian hukum. normatif. Metode penelitian hukum normatif merupakan metode yang mengkaji hukum. Dari sudut pandang internal melalui objek studinya ialah norma hukum.¹³ Pendekatan yang digunakan untuk pemecahan masalah adalah pendekatan konseptual yaitu peneliti akan lebih banyak akan menelusuri sumber hukum primer yang memberi berbagai informasi mengenai bentuk perlindungan konsumen dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang dikaji dan bahan hukum sekunder yaitu berupa literatur-literatur hukum dan jurnal hukum yang terkait

¹¹ Velarosdela, Rindi Nuris. *Duduk Perkara Gugatan Sebesar Rp 100 Alvin Lie Terhadap Indosat Karena SMS Penawaran*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2020/08/19/08231351/duduk-perkara-gugatan-sebesar-rp-100-alvin-lie-terhadap-indosat-karena> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

¹² Iskandar. *Indonesia Jadi Negara Ketiga Penerima Panggilan Spam Terbanyak Dunia*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4126726/indonesia-jadi-negara-ketiga-penerima-panggilan-spam-terbanyak-dunia> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

¹³ Diantha, I Made Pasek. *Metodelogi Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2017.

dengan permasalahan yang akan dikaji. kemudian peneliti mampu memformulasikan sendiri tentang urgensi pengaturan konsep tersebut.¹⁴

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya *Short Message Service (SMS) Spam* yang dikirimkan kepada konsumen pengguna jasa layanan seluler

Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi komunikasi tentunya secara dinamis dan berkelanjutan telah memberikan banyak kontribusi terhadap dunia yang kita tinggali ini. Betapa banyaknya manusia, tempat terhubung satu sama lain sehingga jarak dan waktu tidaklah berarti saat ini. Akan tetapi, di sisi lain dari manfaat serta kepraktisan yang diberikan oleh kemajuan teknologi juga memiliki sisi negatif untuk kehidupan masyarakat.¹⁵ Saat ini informasi ditafsirkan seperti kekuatan yang mana didefinisikan bagai kekuasaan yang amat memastikan nasib.¹⁶ Perkembangan teknologi informasi memiliki dua sisi yang berbeda dikarenakan bersama dengan memberikan andil yang positif untuk kenaikan kemakmuran dan pertumbuhan kehidupan, di sisi lain kemajuan teknologi informasi dapat dijadikan media yang ampuh dalam melancarkan tindakan bertentangan dengan hukum.¹⁷

Persaingan usaha yang ketat dan panas menjadikan “dunia usaha” memaksa para aktornya untuk dapat melakukan berbagai macam cara agar dapat menjadikan usahanya lebih maju dan lebih terlihat dari usaha yang lain. Salah satu modus pelaku usaha tersebut untuk melakukan promosi namun tetap dengan biaya yang terjangkau dan relatif lebih murah dari yang lain adalah melalui jasa SMS. Pelaku usaha mengirim pesan untuk mempromosikan usahanya ke banyak nomor ponsel. Dalam hal ini, kelalaian penyedia jasa operator seluler dapat mengakibatkan kebocoran data pelanggan, kelalaian yang dimaksud adalah pihak operator dengan sengaja menyebarkan atau menjual nomor pelanggan kepada pihak lain, yang kemudian digunakan oleh pelaku usaha untuk melakukan kegiatan promosi usaha. Namun, hal ini membawa ketidaknyamanan bagi pengguna yang terus menerus menerima pesan *spam* promosi.

Dalam setiap lini usaha dan perdagangan, perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia yang kompleks dan sangat mudah untuk dilanggar. Adanya kebocoran data pelanggan telekomunikasi di Indonesia bukanlah isu yang baru kita dengar namun harus kita cermati kembali mengingat permasalahan ini termasuk permasalahan yang menunjukkan betapa lemahnya perlindungan konsumen di Indonesia. Sejatinya pengaturan-pengaturan terkait segala bentuk perlindungan data pelanggan di suatu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi atau operator seluler telah diatur dalam “Peraturan Menteri Kominfo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi” dan bahkan di dalam aturan ini pula dijelaskan bahwa penyelenggara jaringan bergerak seluler wajib merahasiakan data dan/atau identitas pelanggan atau konsumennya. Dengan kata lain Indonesia

¹⁴ *Ibid.*h. 20 – 21.

¹⁵ Tumulun, Brisilia. Upaya Penanggulangan Kejahatan Komputer Dalam Sistem Elektronik Menurut Pasal 30 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008. *Jurnal Lex Et Societatis*, Vol. 6, No. 2 (2018): 24.

¹⁶ Siagian, Lauder, Arief Budiarto, dan Simatupang. Peran Kemanan Siber Dalam Mengatasi Konten Negatif Guna Mewujudkan Ketahanan Informasi Nasional. *Jurnal Prodi Perang Asimetris*, Vol.4, No. 3 (2018): 2.

¹⁷ Agus, A. Aco dan Riskawati. Penanganan Kasus Cybercrime di Kota Makasar (Studi Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makasar). *Jurnal Supremasi*, Vol. 10, No. 1 (2016): 20.

memiliki dasar hukum untuk melakukan perlindungan data pribadi nasabah pengguna jasa layanan seluler. Sebagai informasi, seorang konsumen suatu layanan jasa data layanan seluler memiliki hak-hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai beberapa hak yang harus dipastikan penerapannya seperti adanya suatu kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam hal saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa sehingga seorang konsumen dapat mendapatkan pelayanan dengan rasa aman dan nyaman untuk jangka yang panjang. Dalam hal mengantisipasi adanya ganti kerugian atas kerusakan ataupun pencemaran bahkan hingga menimbulkan kerugian, UU Perlindungan Konsumen telah mengakomodirnya melalui pasal 19 ayat (1) yang menjelaskan bahwa pelaku usaha adalah pihak yang bertanggung jawab menggantikan kerugian itu jika memang hal tersebut terjadi saat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal ini dijadikan dasar hukum mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha kepada pelanggan yang mengalami kerugian. Bersumberkan pasal diatas, pengguna layanan operator seluler memiliki hak untuk menerima kompensasi oleh operator seluler akibat gangguan yang ditimbulkan dari SMS spam yang diterima oleh pelanggan yang disebabkan oleh kebocoran data pelanggan.

Pasalnya di Indonesia telah diatur dalam sebuah dasar hukum yakni dalam UU Telekomunikasi, tepatnya pada Pasal 42 ayat (1) yang menjelaskan bahwa setiap penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim ataupun diterima sebagai bagian dari pelayanan yang berhubungan dengan konsumen dengan pengaturan yang lebih spesifik diatur dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi tentang Registrasi Terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi yang menjelaskan bahwa:

“Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyimpan identitas pelanggan jasa telekomunikasi prabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) selama pelanggan jasa telekomunikasi aktif menggunakan jasa telekomunikasi yang dimaksud dan dalam hal pelanggan jasa telekomunikasi prabayar tidak aktif lagi, penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyimpan identitas pelanggan jasa telekomunikasi prabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) sekurang-kurangnya sembilan puluh hari terhitung sejak tanggal dimulai ketidakaktifan pelanggan jasa dimaksud. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan data pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b dalam rangka perlindungan hak-hak privat pelanggan, dikecualikan dari ketentuan ayat (3), penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyerahkan identitas pelanggan jasa telekomunikasi prabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) atas permintaan jaksa agung dan atau Kepala Kepolisian Republik Indonesia untuk peradilan tindak pidana terkait, menteri yang membidangi telekomunikasi untuk keperluan kebijakan di bidang telekomunikasi serta penyidik untuk proses peradilan tindak pidana tertentu lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan berbagai bentuk tanggung jawab para pelaku usaha yakni:

“Tanggung jawab perdata berdasarkan perjanjian atau kontrak oleh pihak pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami akibat menggunakan barang

atau jasa yang dihasilkan (*contractual liability*), tanggung jawab perdata atas produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan (*product liability*), tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan (*profesional liability*), dan pertanggung jawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dan negara (*criminal liability*).”

Sehingga jika suatu perusahaan jasa layanan seluler melakukan sebuah kelalaian dan kesalahan dalam usaha penyelenggaraan telekomunikasi sehingga menimbulkan kerugian, maka pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi, hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Menurut pasal ini, pengguna seluler berhak menuntut ganti rugi yang disebabkan oleh kebocoran data pelanggan karena kesalahan atau kelalaian operator seluler. Namun dalam hal ini penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi kecuali dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukanlah dari kesalahan atau kelalaiannya, hal ini diatur dalam Pasal 15 ayat (2) UU Telekomunikasi. Berlandaskan pasal diatas, penyedia jasa layanan seluler harus menyerahkan kompensasi pada pengguna jasa layanan seluler yang menginginkan kompensasi disebabkan pelanggaran atau kelalaian operator seluler yang sudah menyebabkan kebocoran data pelanggan seluler dan kemudian dimanfaatkan untuk mengirimkan *SMS spam*. Beberapa kemungkinan penuntutan, yaitu ganti rugi dalam bentuk materiil, mengembalikan pada bentuk awal atau *natura*, pernyataan jika tindakan ialah “melawan hukum” Bentuk-bentuk perbuatan melawan hukum ini terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen tentu sangatlah diharapkan terjadi

3.2. Bentuk perlindungan konsumen dengan adanya *Short Message Service (SMS) Spam* yang menyebabkan pengguna jasa layanan seluler terganggu

Ketika kita berbicara mengenai upaya hukum apa yang dapat dilakukan, jawabannya mengarah kepada upaya hukum litigasi dan non litigasi hal itu mengingat betapa pentingnya data pribadi yang dimiliki oleh setiap individu yang ada di suatu masyarakat yang tentunya perlu peran hukum untuk melindungi segala keamanan dan kenyamanan pihak-pihak terkait. Upaya hukum litigasi dapat dilakukan dengan melayangkan gugatan perbuatan melawan hukum sehingga tindakan yang menyebabkan kerugian ini dapat mendapatkan ganti rugi yang setimpal dengan perbuatannya.

Perbuatan pengiriman *SMS Spam* ini sebelumnya telah diakomodir dalam sebuah peraturan yakni pada “Pasal 17 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat” yang menjelaskan bahwa pengirim jasa pesan singkat ini dilarang mengirimkan pesan yang bertentangan dengan kepentingan umum dan melanggar norma. Berdasarkan pasal tersebut jelas *SMS spam* dapat dikatakan perbuatan melanggar hukum karena bertentangan dengan kepentingan umum dan mengganggu ketertiban umum yang selanjutnya diatur dalam pasal 18 Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor Tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium Dan Pengiriman Pesan Singkat (*Short Messaging Service/SMS*) ke banyak tujuan (*broadcast*) yang menyebutkan menjelaskan bahwa pengiriman *SMS Spam* ini selain

mengirimkan pesan waji hukumnya untuk menyediakan fasilitas kepada konsumennya untuk menolak pengiriman sms selanjutnya.

Terkait "SMS spam yang menimbulkan kerugian terhadap para pelanggan seluler, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengakui gugatan berkelompok yang biasa disebut dengan *class action*". Hal tersebut tertuang di dalam "penjelasan Pasal 46 ayat 1 huruf b, *class action* merupakan sebuah sistem penyampaian tuntutan yang mana suatu orang atau lebih yang mewakilkan sekelompok orang menyampaikan tuntutan bagi diri sendiri atau diri sendiri dan sekaligus menggantikan kelompok orang dalam jumlah besar, yang mempunyai kesesuaian data atau landasan hukum diantara perwakilan kelompok serta anggota kelompok yang dimaksudkan".¹⁸ "Pasal 15 ayat 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi menyebutkan, atas kesalahan dan kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi".

Sesuai dengan penjelasan Pasal 15 ayat 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi menyebutkan bahwa Penyelesaian ganti rugi dilaksanakan dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Berdasarkan Pasal 69 Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, penyelesaian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 68 dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan. Cara-cara tersebut dimaksudkan sebagai upaya bagi para pihak untuk mendapatkan penyelesaian dengan cara tepat. Apabila penyelesaian ganti rugi melalui cara tersebut di atas tidak berhasil, maka dapat diselesaikan melalui pengadilan. Berdasarkan penjelasan pasal tersebut di atas, bagi konsumen yang merasa dirugikan akan hal ini dapat mengajukan gugatan ganti rugi untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang didapat jika memang, dalam proses diluar pengadilan tidak berhasil. Oleh karena itu, sesuai kesepakatan kedua pihak, tindakan ilegal yang timbul terkait SMS spam dapat diselesaikan melalui metode litigasi dan non litigasi, maka tiada kekosongan hukum yang bisa mengakibatkan lebih banyak kerugian.

4. Kesimpulan

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya Short Message Service (SMS) Spam yang dikirimkan kepada konsumen pengguna jasa layanan seluler adalah adanya kebocoran data pribadi yang dipegang oleh suatu penyedia jasa layanan seluler. Suatu penyedia jasa layanan seluler memanfaatkan kesempatan persaingan usaha ini untuk mendapatkan keuntungan dari adanya persaingan usaha yang ketat dan panas, yang memaksa para aktornya untuk dapat melakukan berbagai macam cara agar dapat menjadikan usahanya lebih maju dan lebih terlihat dari usaha yang lain. Salah satu modus pelaku usaha tersebut untuk melakukan promosi namun tetap dengan biaya yang terjangkau dan relatif lebih murah dari yang lain adalah melalui jasa SMS. Namun, hal ini membawa ketidaknyamanan bagi pengguna yang terus menerus menerima pesan spam promosi. Bentuk perlindungan konsumen dengan adanya Short Message Service (SMS) Spam yang menyebabkan pengguna jasa layanan seluler terganggu adalah dengan mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Penyelesaian ganti rugi dilaksanakan melalui proses pengadilan atau di luar pengadilan.

¹⁸ Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Budhijanto, Danrivanto. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama, 2013.
- Diantha, I Made Pasek. *Metodelogi Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2017.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Jurnal

- Agus, A.Aco dan Riskawati. "Penanganan Kasus Cybercrime di Kota Makasar (Studi Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makasar)". *Jurnal Supremasi* 10, No. 1 (2016).
- Anggraeni, S. F., "Polemik Pengaturan Kepemilikan Data Pribadi: Urgensi Untuk Harmonisasi dan Reformasi Hukum di Indonesia", *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, No 4, (2018.)
- Artha, L. G. A. P. & Utama, I. B. P., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Make Up Artist Yang Menggunakan Kosmetik Palsu", *Jurnal Kertha Wicara* 8, No 3, (2019)
- Dewi,Sinta. "Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi dan Data Pribadi Dikaitkan dengan Penggunaan Cloud Computing di Indonesia." *Jurnal Yustisia* 5 No. 1 (2016).
- Ekawati,Dian. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Perspektif Teknologi Informasi Dan Perbankan." *Jurnal Unes Law Review* 1, No.2(2018).
- Erika, N. P. M. & Prianto, I. M. D., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Iklan Produk Menyesatkan Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha", *Jurnal Kertha Wicara* 10, No 5, (2021)
- Helmi, H. R., "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Hukum Acara Perdata : Adhaper* 1, No. 1, (2015)
- Napitupulu, Darmawan. Kajian Peran Cyber Law Dalam Memperkuat Keamanan Sistem Informasi Nasional.*Deviance Jurnal Kriminologi* 1, No. 1 (2017): 102.
- Pradnyaswari, I. A. E., & Westra, I. K., "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Menggunakan Jasa E-Commerce", *Jurnal Kertha Semaya* 8 No 5, (2020)
- Siagian,Lauder, Arief Budiarto, dan Simatupang. "Peran Kemanan Siber Dalam Mengatasi Konten Negatif Guna Mewujudkan Ketahanan Informasi Nasional." *Jurnal Prodi Perang Asimetris* 4, No. 3 (2018).
- Tumalun,Brisilia. "Upaya Penanggulangan Kejahatan Komputer Dalam Sistem Elektronik Menurut Pasal 30 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008". *Jurnal Lex Et Societatis* 6, No. 2 (2018).

Wiranjaya, I Dewa Gede Adi dan I Gede Putra Ariana. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen Dalam Bertransaksi Online". *Jurnal Kertha Semaya* 4, No. 4 (2016).

Sumber Online

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. *BPN Akui SMS Spam Sudah Meresahkan Masyarakat*. <https://bpkn.go.id/posts/show/id/1816> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

Handayani, Anne L., dan Fery Firmansyah. *Pesan Sampah Siapa Berulah?*. <https://majalah.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/135861/pesan-sampah-siapa-berulah?read=true> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

Iskandar. *Indonesia Jadi Negara Ketiga Penerima Panggilan Spam Terbanyak Dunia*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4126726/indonesia-jadi-negara-ketiga-penerima-panggilan-spam-terbanyak-dunia> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

Ludwianto, Bianda. *Waspada SMS Sebut Nama dari Chat-V.com, Bisa Bobol HP dan Curi Data*. <https://kumparan.com/kumparantech/waspada-sms-sebut-nama-dari-chat-v-com-bisa-bobol-hp-dan-curi-data-1sjOojTNU1L/full> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

Velarosdela, Rindi Nuris. *Duduk Perkara Gugatan Sebesar Rp 100 Alvin Lie Terhadap Indosat Karena SMS Penawaran*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2020/08/19/08231351/duduk-perkara-gugatan-sebesar-rp-100-alvin-lie-terhadap-indosat-karena> (diakses tanggal 11 Oktober 2020).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Peraturan Menkominfo Nomor 23/M.KOMINFO/10/2005 Tentang Registrasi Terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2009 Tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium Dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (Short Messaging Service/SMS).