

PENIPUAN *SHORT MESSAGE SERVICE* (SMS) TERHADAP KONSUMEN PROVIDER TELEPON SELULER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

* Novanema Duha
** T.Keizeirina Devi Azwar
*** Windha

ABSTRACT

Technological advances especially in the telecommunications sector is growing very rapidly. Product/communication tool created one of which is a cell phone/mobile phone. The development of this technology didnot rule out the occurrence of fraudulent short message service (SMS) via mobile phone to consumers. Attendance Law No.8 of 1999 on Consumer Protection as protect the consumer in the from of fraud via SMS.

The method of research used in writing this thesis is normative legal research methods, by collecting data from multiple reference either through books, legislation, website, and other reference sources.

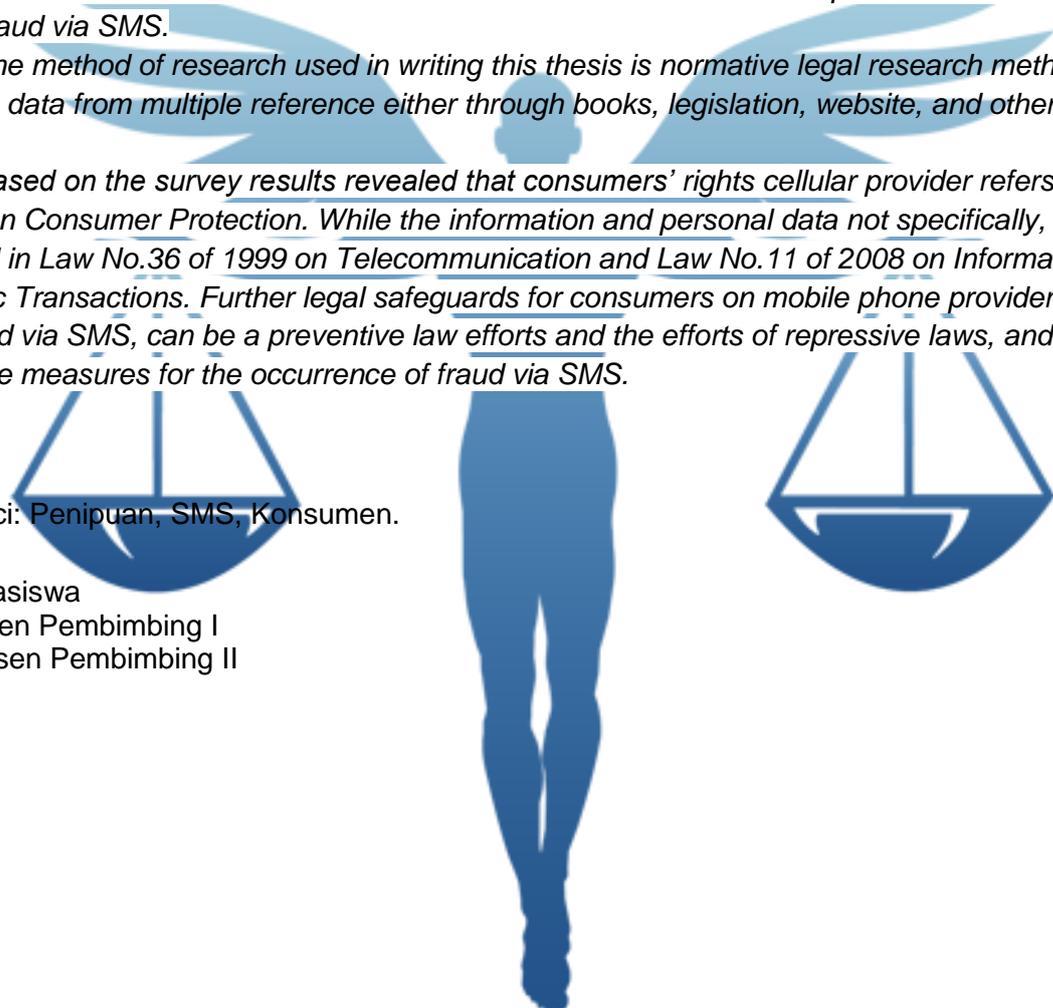
Based on the survey results revealed that consumers' rights cellular provider refers to Law No.8 of 1999 on Consumer Protection. While the information and personal data not specifically, but partially regulated in Law No.36 of 1999 on Telecommunication and Law No.11 of 2008 on Information and Electronic Transactions. Further legal safeguards for consumers on mobile phone provider fraud committed via SMS, can be a preventive law efforts and the efforts of repressive laws, and to do preventive measures for the occurrence of fraud via SMS.

Kata kunci: Penipuan, SMS, Konsumen.

* Mahasiswa

** Dosen Pembimbing I

*** Dosen Pembimbing II



I. PENDAHULUAN

Penipuan melalui SMS banyak terjadi pada konsumen provider telepon seluler. Penipuan dapat dilakukan oleh pelaku usaha maupun konsumen pengguna provider telepon seluler. Penipuan ini salah satunya berupa penyedotan pulsa yang dilakukan oleh pelaku usaha (dalam hal ini operator jaringan telekomunikasi) dengan cara memberikan informasi kepada pelanggannya, dan tanpa disadari pulsa akan terpotong melalui SMS yang berasal dari layanan SMS operator jaringan tersebut tanpa dapat dikendalikan jumlahnya oleh konsumen yang menjadi korban.

Penipuan melalui SMS sangat merugikan konsumen provider telepon seluler. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak diperdagangkan.¹ Produk layanan SMS murah tidak dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya. Tarif yang semakin murah memberikan kecenderungan akan timbulnya modus penipuan yang dilakukan melalui SMS. Perlindungan akan kerahasiaan informasi dan data pribadi konsumen (keamanan nomor telepon genggam konsumen provider telepon seluler) sangat sulit dilakukan.

Hal-hal tersebut diatas, menjadikan kejadian-kejadian tindakan penipuan melalui SMS menarik untuk diteliti. Banyak hal yang dapat diteliti dari permasalahan ini. Bagaimana upaya dalam melindungi konsumen sebagai pengguna layanan SMS yang disediakan oleh operator, perlindungan terhadap informasi dan data pribadi konsumen itu sendiri, serta tanggungjawab pelaku

usaha (operator jaringan telekomunikasi) dalam hal kerugian yang dialami konsumennya.

Rumusan masalah penelitian ini yakni bagaimana hak-hak konsumen provider telepon seluler, selanjutnya bagaimana perlindungan terhadap informasi dan data pribadi konsumen provider telepon seluler, serta bagaimana upaya perlindungan hukum bagi konsumen atas penipuan melalui *short message service* (SMS).

II. METODE PENELITIAN

A. Spesifikasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dan bersifat deskriptif dengan pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini mengacu kepada Undang-undang dan mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu keadaan yang menjadi objek penelitian dengan mendasarkan penelitian pada ketentuan hukum normatif.

B. Sumber Data

Data penelitian yang dipergunakan adalah data sekunder yang terdiri dari: *Pertama*, bahan hukum primer antara lain Undang-Undang yang terkait; *Kedua*, bahan hukum sekunder adalah bacaan yang relevan dengan materi yang diteliti; *Ketiga*, bahan hukum tertier, yaitu dengan menggunakan kamus hukum dan kamus Bahasa Indonesia

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan penulis untuk mengumpulkan data penelitian ini adalah melalui studi pustaka (*library research*) yang berupa pengambilan data yang berasal dari bahan literatur atau tulisan ilmiah berkaitan dengan objek yang diteliti.

¹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN 3821, Pasal 1 angka (2).

D. Analisis Data

Jenis analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis normatif kualitatif yang menjelaskan pembahasan yang dilakukan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku seperti perundang-undangan. Data yang diperoleh dari penelusuran kepustakaan, dianalisis dengan deskriptif kualitatif yakni menggambarkan secara menyeluruh pokok permasalahan dan menganalisis data tersebut menurut kualitas dan kebenarannya kemudian dihubungkan dengan teori yang diperoleh dari penelitian kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang diajukan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hak-hak Konsumen Provider Telepon Seluler

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, konsumen memiliki hak sebagai berikut:²

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;

²Gunawan 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.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya tersebut nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.³

³ *Ibid.* hlm.30.

B. Perlindungan Terhadap Informasi dan Data Pribadi Konsumen Provider Telepon Seluler

Perlindungan terhadap informasi dan data pribadi konsumen provider telepon seluler telah tercermin dalam beberapa 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.

Pengaturan mengenai perlindungan informasi dan data pribadi konsumen provider telepon seluler, diatur juga dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Dalam Pasal 40 dinyatakan bahwa setiap orang dilarang melakukan penyadapan atas informasi yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi dalam bentuk apapun.⁴ Dalam Pasal 42 ayat (1) mengamanatkan bahwa:⁵

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

Perlindungan yang diberikan oleh UU Telekomunikasi ini hanya sebatas informasi dan data pribadi yang bersifat elektronik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi

dan Transaksi Elektronik, dalam Pasal 26 ayat (1) menyebutkan bahwa:⁶

“kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan”.

Informasi dan data pribadi dalam UU ITE juga memberikan batasan informasi dan data pribadi yang bersifat elektronik. Dalam pemanfaatan teknologi informasi, perlindungan data pribadi merupakan bagian dari hak pribadi (*privacy rights*). Hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut:⁷

1. Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan;
2. Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai; dan
3. Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.

Setiap data memiliki nilai, baik berupa nilai pribadi, nilai strategis maupun nilai ekonomis yang dapat diperhitungkan atau diukur dengan uang bagi seseorang atau organisasi. Selain itu, data bersifat sensitif; perubahan, penambahan, atau pengurangan data dapat berdampak besar terhadap integritas data. Semakin besar atau tinggi nilai data, semakin penting perlindungan terhadap data. Tujuan perlindungan data adalah untuk menjaga dan melindungi kerahasiaan

⁴ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, LN 3881, Pasal 40.

⁵ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, LN 3881, Pasal 42 ayat (1).

⁶ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LN 4843, Pasal 26 ayat (1).

⁷ Penjelasan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LN 4843, Pasal 26 ayat (1).

(*confidentiality*), keutuhan (*integrity*), dan keteraksesan (*accessibility*) karena pada prinsipnya hanya orang yang memiliki hak yang dapat mengakses informasi termasuk mengubah, menambah, mengurangi, atau menghilangkan data.⁸

Sehingga perlindungan terhadap informasi dan data pribadi konsumen provider telepon seluler sangat perlu untuk dilindungi. Hal ini menyangkut dengan hak dari pribadi konsumen yang menggunakan salah produk dari provider telepon seluler untuk mendapatkan perlindungan sesuai dengan penjelasan Pasal 26 UU ITE. Data pribadi yang salah satunya adalah nomor telepon konsumen/pelanggan harus dapat dilindungi agar terhindar dari segala tindakan pencurian yang dilakukan oleh para pelaku penipuan serta informasi-informasi yang berkaitan dengan konsumen provider telepon seluler.

C. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Penipuan Melalui *Short Message Service (SMS)*.

Berbagai upaya dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas penipuan melalui SMS dapat dilakukan melalui berbagai cara, antara lain sebagai berikut:

1. Upaya perlindungan hukum preventif

Upaya perlindungan hukum preventif dapat diartikan sebagai segala upaya yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan. Upaya perlindungan hukum preventif dapat dilakukan dengan cara:

a. Pembinaan Konsumen.

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.⁹ Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen bertujuan untuk:

- 1) Terciptanya iklim usaha dan timbulnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- 2) Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya konsumen;
- 3) Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Pembinaan terhadap konsumen bertujuan agar konsumen dapat mengetahui hak-haknya sebagai konsumen. Dalam era kemajuan teknologi pada saat ini, pembinaan konsumen harus dapat ditingkatkan mengingat bahwa pendidikan dan pelatihan konsumen sebagai upaya dalam melindungi konsumen dari penipuan SMS. Ancaman pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak hanya berasal dari pelaku usaha, tetapi juga dapat berasal dari konsumen. Sehingga dibutuhkan beberapa strategi dalam melindungi konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelatihan bagi konsumen;

⁸ Josua Sitompul, *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana*, Cetakan Pertama (Jakarta: Tatanusa, 2012), hlm.232.

⁹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Cetakan Pertama (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm.63.

- 2) Sosialisai ketentuan-ketentuan yang mengatur mengenai tindakan pencegahan atas penipuan SMS;
- 3) Penyebaran informasi melalui media massa, media elektronik, dan media lainnya yang memberikan kesadaran bagi konsumen akan pentingnya memanfaatkan teknologi secara bijak.

b. Pengawasan dan Perlindungan oleh pemerintah maupun pihak-pihak yang terkait.

Kewajiban pemerintah untuk melakukan pengawasan dan perlindungan tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 40 ayat 2 menyebutkan bahwa pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 30 ayat 1 menyebutkan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

2. Upaya perlindungan hukum represif

Upaya perlindungan hukum represif adalah upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang telah terjadi. Upaya hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, maupun antara konsumen dengan konsumen. Salah satu hak konsumen yang dijamin dalam Pasal 4 butir e Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.¹⁰

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat 1 menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia sesuai dengan undang-undang yang berlaku, dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.¹¹

a. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

Kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan berada di tangan pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku di lingkungan peradilan umum tersebut. Tata cara pengajuan gugatan dalam masalah perlindungan konsumen mengacu pada hukum acara perdata yang berlaku.¹²

b. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 47 menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai

¹⁰ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008), hlm.127.

¹¹ Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika* (Jakarta: Djambatan, 2000), hlm.223.

¹² *Ibid.* hlm.225.

tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Dalam hal ini, untuk bentuk jaminan yang dimaksud berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini hanya diajukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.¹³

Penyelesaian sengketa konsumen yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen lebih dikhususkan antara konsumen yang dirugikan dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa tidak hanya ditujukan kepada pelaku usaha, tetapi dapat ditujukan kepada setiap orang yang menggunakan teknologi informasi dan/atau pihak penyelenggara sistem elektronik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) mencantumkan adanya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh. Pasal 38 ayat 1 UU ITE menyebutkan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian.¹⁴

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian serta penjelasan pada bab-bab sebelumnya, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan

pokok pembahasan serta sekaligus merupakan jawaban pada permasalahan yang penulis buat, yaitu:

1. Hak-hak konsumen yang terdapat dalam perjanjian antara provider dan konsumen tidak diatur secara khusus, namun mengacu kepada ketentuan umum yang berlaku. Sebagaimana yang telah dicantumkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan informasi dan data pribadi konsumen kurang terlindungi oleh hukum. Hal ini disebabkan salah satunya karena tidak adanya perundang-undangan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan informasi dan data pribadi konsumen. Namun secara parsial, perlindungan informasi dan data pribadi telah diatur dalam beberapa perundang-undangan yang berlaku.
3. Upaya perlindungan hukum bagi konsumen provider telepon seluler atas penipuan melalui SMS, dapat berupa upaya perlindungan hukum secara preventif dan upaya hukum perlindungan secara represif.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan disini sebagai bahan pertimbangan guna penyempurnaan dikemudian hari adalah:

1. Sebaiknya setiap provider telepon seluler memasang suatu perangkat pengaman yang dapat menyaring pesan-pesan. Perangkat ini memberikan peringatan apabila adanya penipuan-penipuan yang dilakukan melalui SMS.
2. Berbagai peraturan yang berlaku di Indonesia, belum ada yang mengatur

¹³ *Ibid.* hlm.224.

¹⁴ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, LN 4843, Pasal 38 ayat (1).

mengenai perlindungan terhadap kerahasiaan suatu informasi dan data pribadi seseorang, sehingga diperlukan adanya suatu peraturan yang khusus dalam hal pengaturan mengenai informasi dan data pribadi seseorang yang mencakup atas pengelolaan data, baik secara manual maupun elektronik.

3. Pemerintah dan pihak-pihak yang terkait sepatutnya berbenah diri dan memberikan

solusi dalam melindungi konsumen atas kerugian-kerugian yang dialami konsumen, sehingga dapat diselesaikan secara adil. Adanya aturan-aturan yang dibuat oleh pemerintah hendaknya memberikan sanksi yang lebih tegas terhadap pelaku penipuan melalui SMS, agar konsumen dapat terlindungi dan memberikan pemahaman bagi masyarakat agar dapat mempergunakan teknologi secara lebih cermat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Shofie, Yusuf. *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2008.
- Sitompul, Josua. *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana*. Cetakan Pertama. Jakarta: Tatanusa. 2012.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Visimedia. 2008.
- Usman, Rachmadi. *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*. Jakarta: Djambatan. 2000.
- Widjaja, Gunawan. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2000.

Perundang-undangan

- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Website

- Pengertian Handphone. <http://www.untukku.com/berita-untukku/berita-informasi-teknologi-untukku/pengertian-handphone-untukku.html>. (diakses tanggal 02 Oktober 2012).