

**TANGGUNG JAWAB PT. TELKOMSEL ATAS KERUGIAN
PELANGGAN AKIBAT TINDAKAN PIHAK KETIGA DALAM
PENYEBARAN INFORMASI YANG MENYESATKAN
(Suatu Tinjauan Menurut Pasal 1365 KUH Perdata)**

***THE RESPONSIBILITY OF PT. TELKOMSEL FOR ITS CUSTOMERS
LOSS FROM FAKE INFORMATIONS SPREAD BY A THIRD PARTIES
(A legal review based on article 1365 KUH Perdata)***

Fajriatul Tivani Haridhy

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang no. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail: tivanyv@gmail.com

Mustakim

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang no. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail: mustakim_fh@unsyiah.ac.id

Abstrak - Pasal 1365 ayat (1) KUH Perdata menentukan seseorang yang menimbulkan kerugian pada pihak lain harus mengganti kerugian yang ditimbulkannya itu, (2) bahwa setiap orang bertanggungjawab tidak hanya untuk kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatannya tetapi juga oleh kelalaiannya. Dan juga diatur dalam pasal 68 Peraturan Pemerintah No.52 Tahun 2000 tentang Penyelenggara Telekomunikasi. Demikian halnya perusahaan Telkomsel dalam memberikan pelayanan harus memberikan perlindungan terhadap pelanggan yang dirugikan. Dalam kenyataannya banyak pelanggan Telkomsel yang dirugikan tidak ada perlindungan hukum dari pihak Telkomsel. Penelitian bertujuan menjelaskan faktor-faktor yang mengakibatkan pihak ke 3 (tiga) dapat mengakses informasi pribadi pelanggan Telkomsel, menjelaskan bentuk kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat penyebaran informasi yang menyesatkan, menjelaskan upaya perlindungan yang harus diberikan oleh PT. Telkomsel terhadap pelanggan yang mengalami kerugian. Data diperoleh melalui kepustakaan, peraturan perundangan-undangan serta penelitian lapangan dengan mewawancarai informan dan responden. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mengakibatkan pihak ketiga dapat mengakses informasi pelanggan yaitu; persyaratan yang sangat mudah untuk jenis kartu tertentu, Telkomsel hanya mementingkan keuntungan, kurangnya pengawasan, adanya dorongan dari pihak ketiga untuk melakukan penipuan. Kerugian yang timbul berupa materil dan imateril, materil terkait dengan finansial, sedangkan kerugian imateril seperti SMS ancaman dan gangguan yang mengakibatkan terganggunya pelanggan secara psikis. Upaya perlindungan yang harus dilakukan oleh Telkomsel menerapkan persyaratan yang ketat tidak hanya untuk jenis kartu tertentu, memberikan pengawasan melakukan tindakan hukum terhadap nomor pihak ketiga yang merugikan pelanggan. Disarankan Kepada Pihak Telkomsel memberikan pelayanan dan pengawasan yang optimal kepada pelanggan.

Kata Kunci; Tanggung jawab, Kerugian, Tindakan, Informasi yang menyesatkan

Abstract - Article 1365 paragraph (1) of the Civil Code stipulates that a person who causes harm to another party must compensate for the loss caused by it, (2) that everyone is responsible not only for losses caused by his actions but also by his negligence. And it is also regulated in Article 68 of Government Regulation No. 52 of 2000 concerning Telecommunication Operators. Likewise, the Telkomsel company in providing services must provide protection to customers who are harmed. In reality, many Telkomsel customers are harmed and there is no legal protection from Telkomsel. The research aims to explain the factors that cause a 3rd party (three) to be able to access personal information of Telkomsel customers, explain the forms of losses experienced by customers due to the dissemination of misleading information, explain the protection measures that must be provided by PT. Telkomsel to customers who suffered losses. Data were obtained through literature, legislation and field research by interviewing informants and respondents. The

results of the study indicate the factors that cause third parties to access customer information, namely; very easy requirements for certain types of cards, Telkomsel only cares about profit, lack of supervision, encouragement from third parties to commit fraud. Losses that arise are in the form of material and immaterial, material related to finance, while immaterial losses such as SMS threats and disturbances that cause psychological disruption to customers. The protection measures that must be taken by Telkomsel apply strict requirements not only for certain types of cards, but also provide supervision to take legal action against third party numbers that cause losses to customers. It is recommended to Telkomsel to provide optimal service and supervision to customers.

Keyword; Responsibility, Losses, Actions, Misleading information

PENDAHULUAN

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang berlangsung secara terus-menerus secara tidak langsung telah mendorong setiap umat manusia untuk mengikutinya.. Salah satu perkembangan dari Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) itu adalah di bidang komunikasi seperti Telpon. Seperti yang kita ketahui bersama, bahwa komunikasi merupakan salah satu hal yang terpenting dalam kehidupan manusia. Jika tidak ada komunikasi maka manusia akan tertinggal jauh. Dengan adanya telepon secara tidak langsung telah mempermudah komunikasi bagi manusia. Karena mereka dapat saja melakukan transaksi bisnis via telepon, meski tidak bertatap muka. Dari segi waktu jelas sekali dengan adanya penemuan telepon sangat menguntungkan bagi para pelaku bisnis. Dengan demikian telah mendorong para pemilik modal besar untuk mengembangkan bisnis baru yang berkaitan dengan penggunaan telepon seluler. Hal ini terbukti dengan banyaknya jaringan-jaringan seluler yang dikelola oleh pihak perusahaan penyelenggara jasa komunikasi seperti Telkom (Simpati,As, Hallo, Flexi), Satelindo (Mentari, IM3, Matrix), PRO XL (Bebas, Jempol, x-plor), Esia, Fren.

Namun dalam kenyataannya ternyata ada beberapa perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak ketiga diakibatkan kurangnya tanggung jawab

dari pihak PT. Telkomsel atas kewajibannya menjaga kerahasiaan nomor pelanggan pengguna layanan jasa. Sehingga tidak jarang kita lihat ada keluhan dari beberapa konsumen yang merasa dirugikan karena penipuan dan pencurian pulsa secara paksa dari layanan konten/pesan singkat (SMS) Premium.

Berdasarkan hasil penelitian data awal, penulis menemukan kasus pencurian pulsa, tindakan Telkomsel melakukan penawaran, pengikatan secara sepihak fasilitas layanan Opera Mini, memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tanpa persetujuan pelanggan adalah perbuatan melawan hukum karena ada hak subjektif pelanggan yang dilanggar oleh Telkomsel. Dalam ketentuan Pasal 1 butir 5 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No 10/Per/M.Kominfo/3/2007 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi, yang menyebutkan bahwa fitur berbayar adalah fasilitas layanan tambahan dikenakan biaya yang diberikan oleh penyelenggara telekomunikasi atas persetujuan pelanggan.

Selain itu dalam peraturan yang sama pada Pasal 2 butir 3 mengatur mengenai kewajiban hukum Telkomsel sebagai Penyelenggara Telekomunikasi, yaitu wajib terlebih dahulu mendapat persetujuan tertulis dan atau dengan layanan SMS dari pelanggan untuk mengaktifkan fitur berbayar. Namun pada kenyataannya Telkomsel melakukan penawaran pengikatan sepihak fasilitas layanan Opera Mini dan memperpanjang secara otomatis waktu langganan serta melakukan penarikan atau penagihan atas penggunaan fasilitas tanpa persetujuan pelanggan.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini meliputi :

1. Apakah faktor yang menyebabkan pihak ke 3 (tiga) dapat mengakses informasi pribadi pelanggan telkomsel ?
2. Apa saja bentuk kerugian yang dialami oleh pelanggan?
3. Bagaimana upaya perlindungan yang harus diberikan oleh PT. Telkomsel terhadap pelanggan yang mengalami kerugian ?

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang dilaksanakan yaitu yuridis empiris, dengan melakukan analisis terhadap permasalahan dan penelitian melalui pendekatan asas-asas hukum serta mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan pokok permasalahan ini. Serta dengan melalui penelitian lapangan sebagai data tambahan dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data primer dengan mewawancarai responden dan informan para pelanggan Telkomsel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-faktor yang Menyebabkan Pihak Ke Tiga Dapat Mengakses Informasi Pribadi Pelanggan Telkomsel

Ada beberapa faktor yang menyebabkan pihak ketiga dapat mengakses informasi pribadi pelanggan

1. Adanya Persyaratan yang Mudah Untuk Menggunakan Kartu Selain Kartu Halo

Bahwa dengan mudahnya cara registrasi untuk kartu As dan Simpati dalam meregistrasi kartu. Memberi peluang orang berbuat curang, cukup dengan mengaktifkannya di handphone dan kemudian mengisi identitas pelanggan sesuai dengan petunjuk yang tertera di handphone tersebut.¹Pengisian identitas pelanggan tidak diproteksi dengan ketat sehingga pelanggan dapat mengisinya, walaupun tidak sesuai dengan identitas asli sesuai KTP atau surat identitas resmi lainnya. Lebih lanjut Herdiansyah menambahkan bahwa berbeda halnya pada kartu Halo dimana Telkomsel memberikan proteksi yang lebih ketat terhadap pelanggan. Jika ingin melakukan registrasi kartu Halo, maka pelanggan baru dapat melakukannya melalui Grapari Telkomsel cabang Banda Aceh. Grapari Telkomsel untuk mengaktifkan kartu Halo menetapkan ketentuan berupa melampirkan surat Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat domisili pelanggan. Dalam banyak hal juga pelanggan

¹Herdiansyah, *Customer Service Telkomsel*, Wawancara pada tanggal 7 April 2016, Pukul 10.30 WIB.

diminta untuk membawa kartu kredit.²Dalam hal ini perbedaan ketiga jenis kartu tersebut karena pada kartu As dan Simpati merupakan kartu yang menggunakan sistem Prabayar, sedangkan pada kartu Halo menggunakan sistem Pascabayar. Selain itu Hendriansyah juga mengatakan bahwa pada sistem kartu Halo jika ingin menonaktifkannya harus melapor terlebih dahulu kepada *customer service* Grapari Telkomsel setempat untuk diminta menonaktifkan kartu tersebut. Berbeda halnya dengan pelanggan kartu As dan Simpati.

2. Telkomsel Hanya Mementingkan Keuntungan Semata

Jika pada penggunaan kartu As dan Simpati, Telkomsel mendapat bayaran dari pelanggan di muka, di mana pada sistem ini, Telkomsel menerapkan sistem jual beli secara langsung sehingga berbagai macam resiko penggunaan kartu tersebut ditanggung oleh pelanggan. Adapun pada pemakaian kartu Halo dimana si pelanggan melakukan pembayaran setelah penggunaan, sehingga Telkomsel dapat saja menanggung resiko dari berbagai transaksi yang dilakukan oleh pelanggan. Dalam hal ini, terlihat jelas bahwa perbedaan dari kedua sistem kartu tersebut, pihak Telkomsel hanya mementingkan keuntungan/laba yang didapatkan daripada memberikan proteksi dan perlindungan hukum terhadap pelanggan. Jika pada penggunaan kartu As dan Simpati pelanggan tanpa proteksi yang ketat dan juga tanpa memberikan pelayanan keamanan. Hal ini berbeda dengan pelanggan kartu Halo. Kepada pelanggan kartu Halo di satu pihak diterapkan proteksi ketat tetapi di pihak lain Telkomsel tanpa memberikan pelayanan dan keamanan yang maksimal.

Dari permasalahan di atas yang menjadi indikasi dari hal tersebut bahwa ada dugaan Telkomsel hanya semata-mata menerapkan sistem bisnis mencari keuntungan saja. Pada kartu Halo memiliki beberapa prosedur karena kartu Halo pembayarannya setelah penggunaan, sedangkan kartu Simpati dan As besarnya tarif sudah ditentukan di awal tidak pernah melihat bagaimana kerugiannya, hanya melihat keuntungan

² Herdiansyah, *Customer Service Telkomsel*, Wawancara pada tanggal 7 April 2016, Pukul 10.30 WIB.

yang didapat oleh PT. Telkomsel. Maka tidak heran jika pihak ketiga yang melakukan penyebaran informasi yang menyesatkan atau pencurian pulsa selalu menggunakan kartu As maupun kartu Simpati bukan menggunakan kartu Halo, dimana identitas yang dimasukkan tidak sesuai dengan identitas aslinya. Oleh karena itu, kartu tersebut tidak dapat dilacak untuk mengetahui keberadaan si pemiliknya.

3. Kurangnya Pengawasan dari Pihak Telkomsel

Selain itu, yang menjadi faktor pihak ketiga dapat mengakses informasi pribadi pelanggan karena kurangnya pengawasan dari pihak PT. Telkomsel. Seharusnya Telkomsel melakukan pengawasan secara rutin terhadap nomor yang melakukan penipuan atau pencurian pulsa terhadap orang lain. Nomor pelanggan dengan mudah dapat diakses oleh berbagai pihak tertentu. Karena itu tidak heran jika banyak nomor telepon yang dikirimkan pesan tertentu yang isinya tidak disukai oleh pelanggan. Kasus tersebut sering terjadi yang diterima oleh pelanggan Telkomsel yang menggunakan kartu As maupun kartu Simpati. Di mana pihak ketiga sangat mudah untuk mengakses nomor pribadi pelanggan untuk tujuan tertentu, misalnya mengirim SMS menyesatkan, SMS fitnah dan berita bohong atau penipuan pengambilan pulsa.

4. Instansi Terkait Kurang Aktif Memberikan Perlindungan Kepada Pelanggan.

Dalam hal ini seharusnya pihak pemerintah dan instansi yang terkait harus aktif jika kasus pencurian atau penipuan pulsa ini terjadi. Pemerintah harus melakukan pengawasan terhadap berbagai perusahaan yang menangani kebutuhan orang banyak. Telkomsel adalah perusahaan yang menangani kebutuhan orang banyak terutama dalam hal telekomunikasi. Dan jika terjadi praktek yang merugikan pelanggan atau konsumen maka pemerintah memberikan peringatan/teguran kepada Telkomsel. Karena pemerintah yang memberikan perizinan terhadap boleh tidaknya suatu perusahaan untuk dapat beroperasi maka seharusnya pemerintah juga berkewajiban untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh aktivitas pelayanan telekomunikasi pelanggan. Saat ini proteksi

yang terjadi hanyaberlaku terhadap kartu Halo saja yang syaratnya harus melalui beberapa prosedur berbeda halnya dengan kartu As dan Simpati. Dalam hal ini peran Lembaga Perlindungan Konsumen juga dinilai kurang efektif dalam melindungi kepentingan pelanggan. Seharusnya Lembaga Perlindungan Konsumen lebih proaktif tidak hanya menunggu adanya laporan dari pelanggan yang mengalami kerugian.

5. Adanya dorongan dari pihak ketiga untuk melakukan Penipuan

Adanya dorongan dari pihak ketiga yang melakukan pencurian pulsa maupun penipuan didasarkan karena faktor kekurangan ekonomi serta adanya kelemahan dari penegakkan hukum dalam hal memberikan hukuman bagi pelaku serta kurang pengawasan dari penyedia jasa telekomunikasi dan pemerintah.

B. Bentuk Kerugian yang Dialami oleh Pelanggan Akibat Penyebaran Informasi yang Menyesatkan

Bentuk kerugian yang dialami oleh pelanggan dapat dikalsifikasikan menjadi 2 (dua) bentuk kerugian yaitu kerugian secara materiil dan kerugian secara imateriil. Bentuk kerugian materiil yaitu :

1. Kerugian Uang/Ekonomi

Aksi kelompok penipu semakin ramai diperbincangkan mereka menggunakan segala cara untuk menipu korbannya. Salah satunya melalui pesan singkat via telepon selular. Mereka menyamar sebagai seorang sanak saudara korban dan meminta pulsa menggunakan nomor asing. Adapula menipu korban mereka dengan mengirimkan pesan singkat yang menginformasikan korban mereka menang undian. Sudah dipastikan semuanya bohong belaka. Mengenai penyebaran informasi yang menyesatkan penulis juga menemukan salah seorang pelanggan Telkomsel yaitu ibu Nur Aini yang beberapa waktu lalu nomor pribadi ibu Nur aini sempat ditelepon oleh orang yang tidak dikenal yang memberi kabar bahwa dirinya telah memenangkan hadiah utamaberupa satu unit mobil Avanza dalam program Belanja Untung tahun 2013. Pelakumengatakan

bahwa undian dalam program Belanja Untung sebelumnya telah disiarkan di Tv, pengakuan tersebut dilakukan untuk meyakinkan korban mengenai program Belanja Untung. Pelaku mengaku, bahwa pihaknya akan langsung mengunjungi kediaman ibu Nur Aini dengan membawa hadiah utama satu unit mobil Avanza untuk diantar langsung kepada ibuk Nur Aini. Untuk mendapatkan hadiah ibu Nur aini harus membayar pajak 20 persen dari total hadiah yang diterima. Pajak harus dibayar lebih dulu oleh korban dengan syarat mentransfer ke rekening pelaku setelah itu hadiah bisa diambil.³

Dalam kejahatan dengan modus penipuan baik melalui via SMS ataupun telepon, si pelaku seringkali mencatut/menggunakan nama atau mengatasnamakan dari perusahaan tertentu tanpa persetujuan pihak-pihak tersebut. Namun sebenarnya hal tersebut dapat dihindari apabila Telkomsel dapat menjaga identitas pribadi pelanggan sehingga pihak ketiga tidak dapat dengan mudah mengakses informasi/identitas pelanggan.

2. Kerugian Waktu

Hilangnya waktu/kesempatan pelanggan untuk mengerjakan usahanya akibat menerima berita bohong atau informasi yang menyesatkan dari pihak ketiga. Seperti pengakuan pelanggan Telkomsel yang bernama Ayyub yang pernah dihubungi melalui SMS yang isi dari SMS tersebut “abang, isiin pulsa As 25rb di no. 085298383183, sekarang penting”. Karena dikira pesan tersebut berasal dari adik kandungnya maka pelanggan Ayyub menanggapi pesan tersebut. Sehingga ia beranjak untuk membelikan pulsa sesuai dengan pesan SMS tersebut dan meninggalkan pekerjaannya (menjaga toko pakaian miliknya) untuk beberapa saat. Karena kejadian tersebut Ayyub mengalami kerugian karena kehilangan pelanggan saat meninggalkan toko tersebut.⁴

³ Nur Aini, *Pelanggan yang Dirugikan*, Wawancara pada tanggal 10 April 2016, Pukul 16.00 WIB.

⁴Ayyub, *Pelanggan Yang Dirugikan*, Wawancara pada tanggal 25April 2016, Pukul 11.00 WIB.

Sedangkan bentuk kerugian imateriil terganggunya *privasi* pelanggan di antaranya :

1. Terganggunya keharmonisan keluarga

Seperti pengakuan pelanggan Telkomsel yang bernama Bapak Hasan yang pernah diteror melalui SMS oleh orang yang tidak dikenal. Pada awalnya pelaku melakukan panggilan terhadap nomor bapak Hasan, pada panggilan yang pertama telah dijawab oleh bapak Hasan, setelah mengetahui bahwa nomor tersebut bukanlah dari orang yang dikenal/salah sambung kemudian telepon tersebut dimatikan. Tak lama beberapa saat kemudian dengan nomor yang samapelaku kembali menelpon nomor bapak Hasan hingga larut malam, namun panggilan tersebut tidak dijawab. Kemudian karena merasa kesal panggilannya tidak dijawab pelaku menggunakan cara lain yaitu melalui SMS yang isi dari pesan tersebut si pelaku mengajak kencan, berisi mengenai hal-hal yang berbau porno/seks, yang tidak mempunyai etika dan sopan santun terhadap Hasan selaku orang tua. SMS dari pelaku terus masuk ke nomor bapak Hasan sehingga membuatnya tidak nyaman, ia mengkhawatirkan bahwa isi pesan tersebut akan dibaca oleh istri maupun anaknya yang akan menimbulkan kecurigaan serta menyebabkan masalah pribadi dalam rumah tangga. Untuk menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan akibat dari pesan tersebut maka bapak Hasan sempat mengunjungi Grapari Telkomsel Cabang Banda Aceh untuk melaporkan kejadian tersebut serta meminta agar nomor pelaku tersebut diblokir. Dan pihak Telkomsel melakukan pemblokiran terhadap nomor pelaku tersebut, namun untuk harga pemblokiran satu nomor Telkomsel dipungut biaya sebesar Rp10.000,00 yang dibebankan kepada pelanggan. Setelah satu bulan nomor pelaku diblokir anehnya nomor pelaku tersebut kembali dapat melakukan panggilan terhadap nomor bapak Hasan. Menurut pengakuan dari bapak Hasan hal tersebut belum dapat dipastikan karena ia juga belum melaporkan kembali kepada pihak Telkomsel mengapa si pelaku dapat kembali menghubungi nomornya.⁵

⁵Hasan, *Pelanggan yang Dirugikan*, Wawancara pada tanggal 9 April 2016, Pukul 14.30 WIB.

Dari kejadian yang dialami oleh bapak Hasan selaku pelanggan Telkomsel, ia telah mengalami kerugian namun kerugian tersebut bukanlah dari segi materiil tetapi kerugian dalam bentuk imateriil. Karena kerugian yang diderita oleh bapak Hasan akibat dari isi SMS tersebut dapat menimbulkan kecurigan maupun permasalahan dalam rumah tangga yang mana kerugian tersebut tidak dapat diukur dengan uang.

2. Terganggunya Kenyamanan individu

Modus penipuan via telepon kini tidak kenal waktu, mau siang mau malam tidak ada hentinya, penipuan lewat telepon yang menggunakan nomor Telkomsel ini mengatasnamakan Telkomsel dan M-Kios tak pernah berhenti mencoba modus baru untuk menipu korban. Kali ini mereka mencoba cara menelepon tengah malam, tepat pukul 00.00 WIB seorang pelanggan Telkomsel bernama Zulfadli yang berhasil saya wawancarai mengatakan bahwa ia pernah dihubungi oleh orang yang tidak dikenal yang isi pembicaraanya adalah "Selamat malam, kami dari Telkomsel dan M-Kios sengaja menelepon Bapak tengah malam untuk mengabarkan kabar baik ini. Bapak mendapat hadiah satu Toyota Avanza dari M-Kios dalam program undian isi ulang," demikian telepon dari penipu tersebut. Namun seperti biasa, ujung-ujungnya si penelpon meminta untuk mentransfer uang ke rekening tertentu. Uang itu katanya untuk biaya administrasi. Jika sampai pagi tak ditransfer maka hadiah akan dialihkan pada orang lain.

C. Upaya Perlindungan yang Harus Diberikan oleh PT. Telkomsel Terhadap Pelanggan yang Mengalami Kerugian

Berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata yang menetapkan bahwa, tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Jika suatu perbuatan mengandung unsur yang ada dalam Pasal tersebut di atas maka perbuatan tersebut dianggap perbuatan melawan hukum.

Dalam Pasal 68 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi mengatur mengenai bentuk ganti rugi, bahwa :

- (1) Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi.
- (2) Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya.
- (3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terbatas kepada kerugian langsung yang diderita atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi.

Fahmi Wati, selaku ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA) mengemukakan bahwa upaya perlindungan yang dapat dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen dalam hal terdapat pengaduan mengenai kerugian yang dialami oleh pelanggan Telkomsel. Ketika konsumen mengalami kerugian dan telah melakukan pengaduan kepada YAPKA maka langkah selanjutnya yang akan dilakukan yaitu YAPKA melakukan telaah mengenai kasus kerugian dari Telkomsel. Apakah kasus tersebut dapat diangkat atau tidak dan jangka waktunya 2 kali 24 jam. Jika kasus tersebut layak untuk diangkat maka pihak YAPKA mengirim surat kepada Telkomsel.

Untuk upaya perlindungan hukum dapat dilakukan upaya advokasi dengan memfasilitasi konsumen. Namun hal tersebut berdasarkan pada keinginan para pihak yang menentukan apakah mengkehendaki jalur hukum yaitu melalui pengadilan atau melalui diluar pengadilan.⁶

KESIMPULAN

Faktor-faktor yang mengakibatkan pihak ke tiga dapat mengakses informasi pribadi pelanggan Telkomsel yaitu karena adanya persyaratan yang mudah untuk

⁶ Fahmi Wati, *Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh*, Wawancara pada tanggal 25 April, Pukul 11.00 WIB.

menggunakan kartu selain kartu Halo, Telkomsel hanya mementingkan keuntungan semata, kurangnya pengawasan dari pihak Telkomsel, instansi terkait kurang aktif memberikan perlindungan kepada pelanggan, besarnya peluang bagi pihak ketiga untuk melakukan penipuan. Bentuk kerugian yang dialami oleh pelanggan Telkomsel dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) bentuk kerugian yaitu kerugian materiil dan imateriil. Upaya perlindungan atas kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Telkomsel yaitu pihak Telkomsel menerapkan persyaratan yang ketat tidak hanya untuk jenis kartu tertentu, memberikan pengawasan dan melakukan tindakan apabila ada pelanggan yang merasa dirugikan dan melakukan tindakan hukum terhadap nomor pihak ketiga yang menimbulkan kerugian bagi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Hukum

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011.
- _____, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1980.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- _____, *Hukum Kontrak*, Rajawali Press, Jakarta, 2010.
- Achmad Ichsan, *Hukum Perdata I*, Pembimbing Masa, Jakarta, 1968.
- Chaidir Ali, *Yurisprudensi Indonesia tentang Perbuatan Melawan Hukum*, Bina Cipta, Jakarta, 1978.
- Djoko Prokoso, *Masalah Ganti Rugi dalam KUHAP*, Bina Aksara, Jakarta, 1987.
- Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Undang-undang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- H. Riduan Syahrani, *Seluk-Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, PT. Alumni, Bandung, 2006.
- Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1982.
- Munir Fuadi, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Nasution, A.Z, *Hukum dan Konsumen*, Alumni, Bandung, 1995.
- Salim HS, *Hukum Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005.
- Satrio, J, *Hukum Perikatan yang Lahir dari Undang-undang*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2004.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisis Kasus*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2004.

- Rachmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Alumni, Bandung, 1982.
- Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Widjaja Gunawan & Kartini Muljadi, *Perikatan Yang Lahir Dari Undang-undang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Pembimbing Masa, Jakarta, 1989.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *perlindungan Konsumen Indonesia Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rencana Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Buku 1, 1981.

B. Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Lainnya

- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.
- Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang *informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor :KM. 33 Tahun 2004, *Pengawasan Kompetisi yang Sehat Dalam Penyelenggaraan Jaringan Tetap dan Penyelenggaraan Jasa Teleponi Dasar*.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor :KM. 21 Tahun 2001, *Penyelenggaraan Telekomunikasi*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000, *Penyelenggaraan Telekomunikasi*.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 tahun 2007, *Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi*.

C. Sumber Lain

- Bisnis.com, *Operator Wajib Kembalikan pulsa pelanggan*, diakses 18 februari 2016.
- Gresnews.com, *Telusuri Kerugian Konsumen Polri Bedah Hardisk Telkomsel*, diakses 18 Februari 2016.
- Hukumonline.com, *Pulsa Terpotong Sepihak, Telkomsel Digugat*, diakses 14 April 2016.
- Hukumonline.com, *Penipuan dan Pencurian Pulsa Resahkan Bnyak Kalangan*, diakses 14 April 2016.
- Hukumonline.com, *Telekomunikasi dan Teknologi*, diakses 14 April 2016.
- Rika Lestari, *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan di Luar Pengadilan di Indonesia*, *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 3 No. 2, Hlm 220.