

BAB II

**TINJAUAN UMUM TENTANG TEORI PERLINDUNGAN HUKUM
BAGI KONSUMEN TERHADAP KEAMANAN DATA PRIBADI
PENGGUNA JASA TELEKOMUNIKASI ATAS PERATURAN
MENTERI KOMINFO NOMOR 21 TAHUN 2017 TENTANG
REGISTRASI PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI JUNTO
PERATURAN MENTERI KOMINFO NO 20 TAHUN 2016 TENTANG
PERLINDUNGAN DATA PRIBADI DALAM SISTEM ELEKTRONIK**

A. Tinjauan Umum Tentang Data Pribadi

1. Pengertian Data Pribadi

Privacy (privasi) atau kalau diterjemahkan secara sederhana “kebebasan pribadi”, erat sekali dengan isu bagaimana data pribadi masyarakat mendapatkan perlindungan yang cukup sehingga tidak ada lagi penyalahgunaan data pribadi. Dalam perkembangannya Masyarakat cukup resah dengan adanya fenomena “kebocoran data” yang menyebabkan mengemukanya, SMS penawaran kredit, gambar/video porno, nomor kartu kredit, data/informasi rahasia perusahaan, dan lain sebagainya. Data pribadi saat ini adalah suatu aset yang berharga untuk bisnis dan organisasi yang terus-menerus mengumpulkan, bertukar, mengolah, menyimpan dan bahkan menjual data pribadi sebagai komoditas, terutama yang berkaitan dengan konsumen.

Pada bagian penjelasan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut dijelaskan lebih lanjut apa yang dimaksud dengan perlindungan data pribadi dalam kaitannya pemanfaatan teknologi informasi. Dijelaskan bahwa data pribadi adalah salah satu bagian dari hak pribadi (*privacy rights*) yang mengandung pengertian merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan, hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai dan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang. Tidak dijelaskan dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik apa yang menjadi bagian dari data pribadi. Seharusnya yang dimaksud dengan data pribadi adalah seluruh informasi yang bersifat perseorangan dan sifatnya menjadi subyektif. Sebagai contoh, mungkin bagi sebagian orang, berbagi informasi mengenai tanggal lahir adalah hal yang biasa, sementara bagi orang lainnya, informasi tanggal lahir sama pentingnya dengan informasi nomor kartu kredit. Perbedaan-perbedaan kebutuhan akan perlindungan data pribadi ini lah yang membuat penulis berpendapat bahwa definisi data pribadi harus dibuat seluas mungkin dan bersifat subyektif.

2. Pengaturan Perlindungan Data Pribadi

Pengaturan perlindungan data pribadi belum diatur ketentuannya dalam hukum Indonesia yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan hukum data pribadi dalam *spam Act-nya*, meskipun

demikian, paling tidak terdapat ketentuan perundang-undangan di Indonesia yang dapat kita gunakan untuk mempertahankan data pribadi kita di media elektronik yaitu Peraturan Menteri Kominfo Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Junto Peraturan Menteri Kominfo No 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik yang ada kaitannya dengan perlindungan data adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 Tentang Ketentuan Pokok Kearsipan.
- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan.
- e. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.
- f. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Khususnya pengaturan perlindungan data pribadi yang secara spesifik dalam media elektronik terdapat dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang informasi dan transaksi elektronik menyatakan sebagai berikut :

- (1) 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.
- (2) Setiap orang yang melanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.

Data pribadi di media elektronik yang terdapat dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik masih belum jelas dan tidak dijelaskan secara rinci. Seperti contoh apabila dibandingkan dengan Pasal 84 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi kependudukan yang mengatur tentang perlindungan data pribadi penduduk yang terdaftar dalam E-KTP. Dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tersebut dijelaskan secara rinci data pribadi penduduk yang harus dilindungi meliputi:

- a. Nomor KK,
- b. NIK (Nomor Induk Kependudukan).
- c. Tanggal/bulan/tahun lahir
- d. Keterangan tentang kecacatan fisik dan atau mental
- e. NIK ibu kandung
- f. NIK ayah, dan
- g. Beberapa isi catatan peristiwa penting

Selain pada Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga diatur dala Peraturan Pemerintah

Nomor 82 Tahun 2012 Tentang penyelenggaraan sistem dan Transaksi Elektronik, antara lain sebagai berikut :

- a. Perlindungan dari penggunaan data tanpa ijin
- b. Perlindungan oleh penyelenggara sistem elektronik
- c. Perlindungan dari akses informasi
- d. Perlindungan interferensi ilegal

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik masih sangat tidak signifikan dalam mengatur penggunaan data pribadi, karena hanya ada satu Pasal dengan ketentuan sangat umum yaitu dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa penggunaan setiap informasi dan Transaksi Elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan. Dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 hanya merupakan ketentuan umum dan tidak menjelaskan berbagai isu yang telah diperdebatkan misalnya apa yang dimaksud dengan “penggunaan” data, apakah termasuk “pengumpulan” (*collection*), “pemrosesan”, “penyimpanan”, “diseminasi” dan sebagainya. Bagaimana jika berbagai aktivitas diatas itu dilakukan oleh pihak-pihak yang berbeda-beda, dengan *outsourcing* (penggunaan tenaga kerja dari luar perusahaan sendiri untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu yang spesifik) misalnya, bagaimana tanggung jawab masing-masing pihak, bagaimana mendapat

“persetujuan yang dimaksud, apakah cukup persetujuan implisit (*implied consent*), atau perlu ada persetujuan eksplisit, apakah perlu dibedakan jenis persetujuan ini jika data yang dimaksud adalah terkategori sebagai data sensitif sebagaimana yang dilakukan oleh banyak pemerintah internasional. Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tersebut hanya merupakan gugatan perdata, tidak perlu ada gugatan “pidana” untuk malpraktik yang bersifat serius.

Dalam hal yang menjadi samar atau kabur, maka yang menjadi inti permasalahan adalah terkait ketidakjelasan suatu norma dalam suatu peraturan perundang-undangan sehingga mengakibatkan kesulitan dalam penerapan ketentuan tersebut bagi masyarakat, dan diperlukan berbagai penafsiran. Ketidak jelasan suatu norma inilah yang terdapat dalam pengaturan tentang perlindungan data pribadi yang terdapat dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

B. Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Berdasarkan Permen Kominfo

1. Pengertian Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi

Pemerintah mengeluarkan kebijakan baru terkait dengan pengaturan telekomunikasi Indonesia, yang telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Menkominfo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi.

Registrasi ini merupakan upaya pemerintah dalam mencegah penyalahgunaan nomor pelanggan, terutama bagi pelanggan prabayar sebagai komitmen Pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen serta untuk kepentingan national single identity.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Menkominfo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi digunakan sebagai sarana keamanan masyarakat agar identitas masyarakat terlindungi, karena tersimpan datanya oleh pemerintah, sehingga pemerintah dapat dengan mudah melacak identitas seseorang yang telah melakukan tindak kejahatan. Sementara itu, identitas pengguna telekomunikasi tersebut juga tidak dapat diperjual belikan secara umum, sehingga akan meminimalisir munculnya pesan-pesan singkat yang masuk untuk menawarkan produk tertentu, berita bohong, atau bahkan melakukan suatu penipuan. Upaya pemerintah ini sebenarnya merupakan program yang sudah pernah diterapkan sejak tahun 2005, namun dikarenakan seringnya pergantian pemerintah maka program kerja ini sering ditunda pelaksanaannya dan sekarang upaya pemerintah untuk menetapkan program ini.

Pemerintah melalui laman resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika menyampaikan beberapa hal-hal penting dalam pelaksanaan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi sebagai berikut :

1. Diberlakukan validasi data calon pelanggan dan pelanggan lama berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (KK) yang terekam di database Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil).
2. Registrasi dapat dilakukan langsung oleh calon pelanggan yang membeli kartu perdana, serta registrasi ulang bagi pelanggan lama. Dampak dari tidak dilakukannya registrasi sesuai ketentuan ini adalah calon pelanggan tidak bisa mengaktifkan kartu perdana dan pemblokiran nomor pelanggan lama secara bertahap.
3. Pelanggan dapat menghubungi layanan pelanggan masing-masing penyelenggara jasa telekomunikasi seputar info registrasi atau ke Ditjen Dukcapil untuk info data kependudukan. Ketentuan baru ini berlaku mulai 31 Oktober 2017.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Menkominfo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi selayaknya dapat memberikan manfaat untuk keamanan bersama. Namun seringkali terdapat kendala untuk proses pelaksanaannya, diantaranya :

1. E-KTP belum terdistribusi merata. Pada umumnya, proses pembuatan E-KTP itu hanya memerlukan waktu sehari cukup, namun faktanya pada beberapa daerah masyarakat perlu waktu sehari – hari untuk membuat E-KTP .

2. Internet mahal, Hal yang membuat internet itu mahal terkadang dikarenakan jaringan yang terbatas dan sulit menjangkau daerah-daerah pedalaman.
3. Jaringan terbatas. Faktor terbatasnya jangkauan yang kurang luas sehingga membuat akses masyarakat terbatas sehingga menjadi kendala masyarakat dalam proses pelaksanaan program Koinfo ini.

Dengan kendala seperti ini sehingga membuat masyarakat pada berbagai daerah kesulitan untuk melaksanakan program Koinfo tersebut. Sudah selayaknya program ini menjadi bahan pertimbangan pemerintah sebelum benar-benar diterapkan.

2. Tahapan dalam Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi

Warga negara asing (WNA) dapat melakukan registrasi kartu prabayar dengan cara mendatangi gerai penyelenggara jasa telekomunikasi atau gerai mitra penyelenggara jasa telekomunikasi dengan membawa kartu identitas diri berupa paspor/KITAS/KITAP, selanjutnya petugas gerai akan mencatat nama, nomor paspor/KITAS/KITAP, kewarganegaraan serta tempat dan tanggal lahir. Proses validasi adalah bagian dari proses registrasi kartu prabayar. Dalam proses ini, data identitas diri pelanggan akan divalidasi melalui database kependudukan Ditjen Dukcapil Validasi merupakan bagian dari proses registrasi yang berlangsung maksimal 1x24 jam.

Dampak yang di terima pelanggan jasa telekomunikasi apabila tidak melakukan registrasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemblokiran layanan panggilan keluar (*outgoing call*) dan layanan pesan singkat keluar (SMS) jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalendar sejak tanggal pemberitahuan diberlakukan ketentuan registrasi ulang oleh penyelenggara jasa telekomunikasi.
- 2) Pemblokiran layanan panggilan masuk (*incoming call*) dan layanan pesan singkat masuk (SMS) jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 15 (lima belas) hari kalendar sejak tanggal pemblokiran layanan.
- 3) Pemblokiran layanan internet jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 15 (lima belas) hari kalendar sejak tanggal pemblokiran layanan.

C. Perlindungan Konsumen Pelanggan Jasa Telekomunikasi

1. Pengertian Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹

Rumusan pengertian perlindungan konsumen cukup memadai, kalimat

¹ Ahmadi Miru, "Hukum Kontrak Perancangan Kontrak, Jakarta: Raja Grafindo, 2011, Hlm.30.

yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.³

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, ada beberapa istilah yang lazim dipergunakan yaitu antara lain:

a. Konsumen

Pengertian Konsumen Dinyatakan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen 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 tidak untuk diperdagangkan.⁴

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) cukup luas karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa Undang-Undang Perlindungan

² Ibid, Hlm.31

³ Pasal 1 Angka 1 UU.No.8 Tahun 1999

⁴ Pasal 1 angka 2 UU.No.8 tahun 1999

Konsumen dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan).

b. Pelaku usaha

Pengertian pelaku usaha dinyatakan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen bahwa:

“pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁵

Pengertian pelaku usaha diatas merupakan pengertian yang sangat luas karena meliputi segala bentuk usaha, sehingga akan memudahkan konsumen, dalam arti banyak pihak yang dapat digugat.⁶

c. Barang

Dinyatakan dalam Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen bahwa:

“barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.⁷

d. Jasa

Dinyatakan pada Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai berikut:

⁵ Pasal 1 angka 3 UU.No.8 tahun 1999

⁶ Ahmadi Miru, “*Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Di Indonesia*”, Jakarta: Raja Grafindo, 2011, Hlm.23.

⁷ Pasal 1 Angka 4 UU.No.8 Tahun 1999

“jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”⁸

Dalam hukum perlindungan konsumen kadang-kadang digunakan istilah produk yang meliputi barang dan/atau jasa. Sebagai contoh dalam dunia perbankan sering digunakan istilah produk perbankan yang tidak lain adalah jasa perbankan.⁹

1. Hak dan Kewajiban konsumen

Hak konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan onsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

⁸ Pasal 1 Angka 5 UU.No.8 Tahun 1999

⁹ Ahmad Miru, Op.Cit, Hlm.13

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁰

Selain itu kewajiban konsumen juga telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹¹

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha yaitu :

¹⁰ Pasal 4 UU.No.8 tahun 1999

¹¹ Pasal 6 UU.No.8 tahun 1999

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

- a. Beritikad dalam melakukam kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.¹²

2. Perlindungan Hukum Pelanggan Jasa Telekomunikasi

Perlindungan hukum data pribadi konsumen atau lebih disebut pengguna jasa telah diatur dalam Pasal 42 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi :

- (1) Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya.
- (2) Untuk keperluan proses peradilan pidana, penyelenggara jasa telekomunikasi dapat merekam informasi yang dikirim dan atau diterima oleh penyelenggara jasa telekomunikasi serta dapat memberikan informasi yang diperlukan atas :
 - a. Permintaan tertulis Jaksa Agung dan atau Kepala Kepolisian Republik Indonesia untuk tindak pidana tertentu
 - b. Permintaan penyidik untuk tindak pidana tertentu sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku

¹² Pasal 7 UU.No.8 tahun 1999

Kemudian diatur lebih spesifik di peraturan Menkominfo N0.23/M.KOMINFO/10/2005 Tentang Registrasi terhadap pelanggan jasa Telekomunikasi Pasal 5 :

1. 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 dimaksud.
2. 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 90 (sembilan puluh) hari terhitung sejak tanggal dimulai ketidakaktifan pelanggan jasa dimaksud.
3. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan data pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b dalam rangka perlindungan hak-hak privat pelanggan.
4. Dikecualikan dari ketentuan ayat (3) penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyerahkan identitas pelanggan jasa telekomunikasi prabayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) atas permintaan :
 - a. Permintaan tertulis Jaksa Agung dan atau Kepala Kepolisian Republik Indonesia untuk tindak pidana tertentu.
 - b. Permintaan penyidik untuk tindak pidana tertentu sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Perlindungan data pribadi juga masuk dalam hak konsumen. Dalam hal ini, hak konsumen terhadap kerahasiaan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang di perolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dengan adanya aturan tersebut, hal ini menegaskan bahwa sudah kewajiban penyelenggara jasa telekomunikasi atau dalam hal ini biasa disebut *provider* untuk menjaga kerahasiaan sebagai data pribadi pengguna jasa. Penyelenggara jasa telekomunikasi boleh menyerahkan apabila diminta oleh pihak yang berwenang seperti Jaksa Agung dan/atau Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Menteri, dan penyidik untuk membantu proses peradilan pidana. Dalam hal ini pernah terjadi dalam beberapa kasus misalnya kasus antasari azhar yang menggunakan *call data recall* sebagai alat bukti pada proses persidangan.

Perbuatan melawan hukum (*onrechmatige daad*) dalam konteks perdata diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau *Burgelijk Wetboek* (BW). Dalam Buku III pada bagian “Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan Undang-Undang” yang menyatakan :

“Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerima kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Dalam menentukan suatu perbuatan dapat dikualifisir sebagai perbuatan melawan hukum, diperlukan empat syarat yaitu sebagai berikut:

1. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku
2. Bertentangan dengan hak subyektif orang lain
3. Bertentangan dengan kesusilaan
4. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian.¹³

Berdasarkan ketentuan yang dirumuskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara, dapat diketahui bahwa pelaku usaha dapat bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perbuatan, yaitu adanya tindakan yang dilakukan oleh seseorang baik berbuat sesuatu maupun tidak berbuat sesuatu
2. Perbuatan itu melawan hukum, artinya tindakannya merupakan tindakan yang melanggar hukum atau dilarang peraturan perundang-undangan. Perbuatan itu tidak hanya bertentangan dengan Undang-Undang saja, tetapi berbuat atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati.¹⁴
3. Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian
4. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian
5. Pihak yang melakukan perbuatan tersebut bersalah

¹³ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pasca Sarjana Universitas Indonesia, 2003, Hlm.117

¹⁴ Mariam Darus Badruzaman, Dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Adhitya Bakti, 2001, Hlm.107

Perbuatan melawan hukum berisikan tentang suatu perikatan yang dilahirkan oleh Undang-Undang untuk tidak berbuat sesuatu, karena dengan melakukan perbuatan tersebut maka seseorang telah melakukan kesalahan dalam hukum.