



Pertanggungjawaban Perdata Perusahaan Telekomunikasi Atas Praktik "Sedot Pulsa" Dan SMS Spam

(Perspektif Perlindungan Konsumen Dan Privasi Data)

Iwan Setiawan Permana¹, Puput Marina Azlia Sari Putri Lestari², Dwi Arman Prasetya³

Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Maarif Hasyim Latif, Indoneisa¹⁻³

Email Korespondensi: iwansetiawan9092@gmail.com

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 01 Maret 2026

ABSTRACT

The practice of unauthorized credit deduction via premium content services and intrusive promotional SMS (spam) represents a persistent, classic issue within Indonesia's telecommunications industry. This research aims to critically examine the validity of standard clauses in subscription agreements and to reconstruct the liability framework for telecommunications companies following the enactment of Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection (PDP Law). The research employs a normative juridical method utilizing statutory and conceptual approaches. The study yields two primary findings. First, the automatic registration mechanism for content services without affirmative consent constitutes a form of abuse of circumstances (misbruik van omstandigheden) that renders the agreement voidable. Second, SMS spam is not merely a nuisance, but rather a form of unauthorized processing of personal data. Mobile network operators, acting as Personal Data Controllers, bear strict liability for data security failures and resulting financial losses to consumers, as mandated by Article 19 of the Consumer Protection Law juncto Article 47 of the PDP Law.

Keywords: Strict Liability, Credit Theft, Personal Data Protection Law, Consumer Protection, Abuse of Circumstances

ABSTRAK

Praktik penyedotan pulsa melalui layanan konten premium (premium content) dan intrusi SMS penawaran (spam) merupakan permasalahan klasik yang terus berulang dalam industri telekomunikasi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkritisi keabsahan klausula baku dalam perjanjian berlangganan serta merekonstruksi bentuk pertanggungjawaban perusahaan telekomunikasi pasca disahkannya UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP). Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan dua temuan utama. Pertama, mekanisme pendaftaran layanan konten otomatis tanpa affirmative consent merupakan bentuk penyalahgunaan keadaan (misbruik van omstandigheden) yang membatalkan perjanjian. Kedua, SMS spam bukan sekadar gangguan kenyamanan, melainkan bentuk pemrosesan data pribadi tanpa hak. Operator seluler sebagai Pengendali Data Pribadi memikul tanggung jawab mutlak (strict liability) atas kegagalan sistem keamanan data dan kerugian finansial konsumen, sesuai mandat Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen juncto Pasal 47 UU PDP.

Kata Kunci: Strict Liability, Pencurian Pulsa, UU PDP, Perlindungan Konsumen, Misbruik van Omstandigheden.

PENDAHULUAN

Industri telekomunikasi merupakan tulang punggung ekonomi digital, namun asimetri informasi antara pelaku usaha dan konsumen masih sangat lebar. Data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) secara konsisten menempatkan sektor telekomunikasi dalam lima besar kategori pengaduan terbanyak setiap tahunnya. Keluhan didominasi oleh kasus hilangnya pulsa secara misterius (*sedot pulsa*) dan maraknya SMS penawaran – mulai dari iklan pinjaman online hingga judi daring – yang masuk ke ponsel pribadi konsumen.

Dalam banyak kasus, operator seluler berdalih bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh pihak ketiga (*Content Provider*) dan konsumen dianggap telah menyetujui Syarat dan Ketentuan (S&K) yang berlaku. Padahal, persetujuan tersebut seringkali diperoleh melalui mekanisme yang menjebak (*deceptive design*).

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis irisan antara hukum perlindungan konsumen dan rezim baru hukum privasi di Indonesia. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penelitian ini akan mengintegrasikan analisis tersebut dengan **UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP)**, mengingat nomor telepon seluler kini secara tegas diklasifikasikan sebagai data pribadi yang harus dilindungi. Disini negara harus hadir dalam perlindungan pribadi hak asasi manusia warga negaranya.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum doktrinal (*doctrinal research*). (1) **Pendekatan Perundang-undangan:** Fokus pada harmonisasi UUPK, UU Telekomunikasi, dan UU PDP. (2) **Pendekatan Konseptual:** Menggunakan doktrin *Product Liability* untuk menganalisis jasa telekomunikasi sebagai "produk" yang cacat keamanan, serta doktrin *Vicarious Liability* untuk hubungan Operator-Mitra. (3) **Analisis Data:** Data sekunder dianalisis secara kualitatif dengan logika deduktif untuk menarik kesimpulan hukum atas kekosongan norma perlindungan saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Cacat Kehendak dan Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) dalam Layanan Konten

Dalam pola "pencurian pulsa" sering terjadi melalui *pop-up* iklan yang muncul tiba-tiba atau SMS yang memancing konsumen menekan tombol tertentu. Operator menganggap tindakan menekan tombol tersebut sebagai kesepakatan. Namun, validitas kesepakatan ini patut digugat.

Syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata mensyaratkan adanya "kata sepakat". Dalam doktrin hukum perdata modern, kesepakatan harus bebas dari cacat kehendak. Praktik pendaftaran layanan konten yang *tricky* memenuhi unsur **Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden)**. Operator seluler memiliki keunggulan teknologi dan ekonomi (posisi dominan), sementara konsumen berada dalam posisi lemah dan tidak memahami sistem algoritma *auto-subscribe*.

Memanfaatkan ketidaktahuan konsumen untuk mengaktifkan layanan berbayar adalah bentuk iktikad tidak baik (*bad faith*). Oleh karena itu, berdasarkan Pasal 1321 KUHPerdara, kesepakatan yang lahir dari kekhilafan atau penipuan (mekanisme sistem yang menjebak) tidak memiliki kekuatan hukum, sehingga Operator wajib mengembalikan posisi konsumen seperti semula (*restitutio in integrum*), yaitu pengembalian pulsa.

Rekonstruksi Tanggung Jawab: Dari Fault-Based ke Strict Liability

Dalam sengketa perdata umum, penggugat harus membuktikan kesalahan tergugat (Pasal 1365 KUHPerdara). Namun, ini sulit diterapkan bagi konsumen awam yang tidak paham teknis jaringan. Oleh karena itu, konstruksi hukum harus digeser ke *Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability)*.

Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian akibat barang/jasa yang diperdagangkan. Operator seluler tidak hanya menjual "sinyal", tetapi juga "sistem ekosistem seluler". Jika ekosistem itu bocor (bisa disusupi pencuri pulsa), maka pemilik ekosistem bertanggung jawab mutlak tanpa perlu konsumen membuktikan di mana letak kebocorannya.

Klausula eksonerasi yang sering dicantumkan operator, seperti "*Operator tidak bertanggung jawab atas kerugian akibat layanan pihak ketiga*", adalah batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Operator tidak bisa melepaskan tanggung jawab (*disclaimer*) atas risiko yang muncul dari infrastruktur yang mereka sewakan kepada penyedia konten.

SMS Spam sebagai Pelanggaran UU Pelindungan Data Pribadi (UU PDP)

Ini adalah aspek krusial yang sering luput. Nomor telepon seluler adalah **Data Pribadi Spesifik** yang terhubung dengan identitas kependudukan (NIK) saat registrasi prabayar.

1. **Operator sebagai Pengendali Data:** Dalam rezim UU PDP, Operator Seluler bertindak sebagai *Pengendali Data Pribadi*. Mereka memiliki kendali atas penentuan tujuan pemrosesan data.
2. **Pelanggaran Prinsip Purpose Limitation:** Konsumen memberikan nomor telepon untuk tujuan komunikasi, bukan untuk menerima iklan judi atau penipuan. Pengiriman SMS spam membuktikan adanya pemrosesan data yang tidak sesuai tujuan awal pengumpulan data (Pasal 28 UU PDP).
3. **Kewajiban Keamanan:** Pasal 35 UU PDP mewajibkan Pengendali Data untuk melindungi data dari akses yang tidak sah. Masifnya SMS spam dari pihak ketiga mengindikasikan adanya kebocoran atau *data breach*, atau bahkan dugaan praktik jual beli data (komersialisasi data) yang ilegal.

Jika terbukti lalai, Operator dapat dikenakan sanksi administratif denda hingga 2% dari pendapatan tahunan (Pasal 57 UU PDP), selain kewajiban membayar ganti rugi kepada subjek data (konsumen).

Mekanisme Pembalikan Beban Pembuktian

Dalam penyelesaian sengketa konsumen telekomunikasi, azas *Lex Specialis* dalam UUPK harus diterapkan. Berdasarkan *Pasal 28 UUPK*, beban pembuktian ada pada pelaku usaha.

Artinya, jika konsumen melapor pulsanya hilang, Operatorlah yang wajib membuktikan secara forensik digital bahwa: (1) Konsumen benar-benar melakukan verifikasi 2 langkah (*Two-Factor Authentication*) untuk berlangganan, dan (2) Sistem Operator aman dari *malware* atau penyusup. Jika Operator gagal membuktikan hal ini, maka secara hukum Operator dinyatakan bersalah dan wajib mengganti kerugian.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis di atas, disimpulkan bahwa: (1) Praktik penyedotan pulsa melalui mekanisme pendaftaran otomatis yang menjebak merupakan pelanggaran asas konsensualisme dan bentuk penyalahgunaan keadaan, sehingga operator wajib melakukan restitusi (pengembalian pulsa) secara penuh. (2) Pasca berlakunya UU PDP, tanggung jawab operator seluler meluas tidak hanya pada kerugian materiil, tetapi juga tanggung jawab atas keamanan data pribadi. SMS spam adalah bukti kegagalan operator menjalankan kewajiban sebagai Pengendali Data Pribadi.

DAFTAR RUJUKAN

- Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana, 2010. (Penting untuk analisis kontrak baku).
- Miru, Ahmadi & Yodo, Sutarmn. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Makarim, Edmon. *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*. Jakarta: RajaGrafindo, 2019.
- Disemadi, H. S. (2022). "Urgency of Personal Data Protection Regulations in the Era of Society 5.0". *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*.
- Susilo, A. (2021). "Consumer Protection in Telecommunication Sector: An Analysis of Standard Contracts". *Diponegoro Law Review*.
- [Nama Penulis Lain], "Strict Liability Approach in Digital Consumer Disputes", *Global Community Law Review*, 2023.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Kominfo Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.