



PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN

Masayu Jihan Falaqiah

^a *Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Email: masayujihanfalaqiah@gmail.com*

Abstrak:

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah meningkatkan pemanfaatan layanan telekomunikasi yang berimplikasi pada intensitas pengumpulan serta pengelolaan data pribadi pelanggan. Permasalahan hukum timbul ketika data pribadi tersebut masih disimpan atau dikelola setelah berakhirnya masa berlangganan dan berpotensi menimbulkan penyalahgunaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum serta pertanggungjawaban penyelenggara jasa telekomunikasi terhadap penyalahgunaan data pribadi pelanggan setelah hubungan layanan berakhir. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup peraturan, literatur, dan pendapat para ahli, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen tetap berlaku meskipun perjanjian berlangganan telah berakhir. Penyelenggara jasa telekomunikasi tetap memikul kewajiban untuk menjamin keamanan, kerahasiaan, serta pengelolaan dan penghapusan data pribadi secara bertanggung jawab. Apabila terjadi pelanggaran yang menimbulkan kerugian, baik akibat kelalaian maupun kegagalan sistem, penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban melalui jalur administratif, perdata, maupun pidana. Oleh karena itu, penerapan prinsip kehati-hatian dan akuntabilitas dalam pengelolaan data pribadi pasca berlangganan menjadi unsur penting dalam mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan yang efektif bagi konsumen.

Kata Kunci: Data Pribadi, Jasa Telekomunikasi, Pasca Berlangganan.

Abstract:

The rapid development of information and communication technology has significantly increased the utilization of telecommunication services, leading to a growing intensity in the collection and processing of customers' personal data. Legal issues arise when such personal data continue to be stored or processed after the termination of the subscription period, thereby creating the potential for misuse. This study aims to examine the forms of legal protection and the liability of telecommunication service providers concerning the misuse of customers' personal data after the service relationship has ended. This research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches. Legal materials were collected through library research, including legislation, legal literature, and scholarly opinions, and were analyzed using a qualitative descriptive method. The findings indicate that legal protection for consumers remains applicable even after the subscription agreement has terminated. Telecommunication service providers continue to bear the obligation to ensure the security, confidentiality, proper management, and deletion of personal data in a responsible manner. In the event of violations resulting in losses, whether due to negligence or system failure, providers may be held liable through administrative, civil, or criminal mechanisms. Therefore, the implementation of prudence and accountability principles in post-subscription personal data management is essential to ensure legal certainty and effective consumer protection.

Keywords: Personal Data, Post-Subscription, Telecommunication Services.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pertumbuhan sektor telekomunikasi di Indonesia secara signifikan. Penyelenggara jasa telekomunikasi tidak hanya menyediakan layanan suara dan data, tetapi juga melakukan pengumpulan dan pengelolaan data pribadi pelanggan, seperti identitas, NIK, alamat, nomor telepon, riwayat penggunaan, dan data transaksi, seperti bagian dari proses administratif dan operasional. Secara yuridis, aktivitas tersebut merupakan konsekuensi dari hubungan hukum antara pelanggan sebagai konsumen dan penyelenggara sebagai pelaku usaha yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak.¹

Nomor telepon merupakan instrumen komunikasi yang juga menjadi bagian dari data pribadi dengan fungsi, antara lain sebagai prasyarat pembuatan akun digital, akun layanan perbankan, layanan transaksi belanja daring, dan berbagai aplikasi lainnya. Selain itu, nomor telepon berperan sebagai sarana pemulihan akun apabila pengguna mengalami lupa kata sandi. Dengan peran tersebut, nomor telepon tidak dapat dipandang sebagai data yang sederhana, melainkan harus dikelola sebagai informasi yang memerlukan perlindungan hukum yang memadai dan mekanisme pengamanan yang tepat.²

Meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai urgensi perlindungan data pribadi turut menimbulkan perhatian terhadap tata kelola data pelanggan, khususnya setelah hubungan berlangganan dinyatakan berakhir. Pengakhiran kontrak layanan pada prinsipnya tidak secara otomatis menghilangkan keberadaan maupun penguasaan data pribadi yang sebelumnya telah dihimpun oleh penyelenggara jasa telekomunikasi. Dalam hal tersebut, muncul isu hukum yang berkaitan dengan landasan legitimasi penyimpanan data, batas waktu retensinya, serta kewajiban hukum untuk melakukan penghapusan atau pemusnahan data pribadi pelanggan. Oleh karena itu, pemutusan layanan tidak menghapus tanggung jawab penyelenggara untuk menerapkan mekanisme perlindungan data yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi.³

¹ Rexy Mierkhahani, Antonius Gunawan Dharmadji, and Mukti Harjo Pratama, "Penegakan Hukum Registrasi Kartu Prabayar Menggunakan Identitas Orang Lain," *Mimbar Keadilan* 15, no. 2 (2022): 241–55, <https://doi.org/10.30996/mk.v15i2.6582>.

² ANTARA News, "Data Pribadi Jangan Dipandang Sebelah Mata", <https://www.antara-news.com/berita/2738597/data-pribadi-jangan-dipandang-sebelah-mata>, Diakses pada 28 November 2025 pukul 16.12 WIB.

³ Arie Setia Pangestu, Dwi Budiarti, and Humiati Humiati, "Perlindungan Hukum Data Pribadi Pemilik Nomor Telepon Yang Didaur Ulang Oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi," *Yurijaya : Jurnal Ilmiah Hukum* 6, no. 2 (2024): 209, <https://doi.org/https://doi.org/10.51213/yurijaya-.v6i2.162>.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

Secara normatif, perlindungan data pribadi di Indonesia telah memperoleh pengaturan yang lebih komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang memuat ketentuan mengenai prinsip pemrosesan data pribadi, hak-hak subjek data, serta kewajiban pengendali dan prosesor data. Di sisi lain, pengelolaan data dalam sektor telekomunikasi juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yang menegaskan kewajiban penyelenggara untuk menjamin kerahasiaan informasi yang disampaikan dan/atau diterima oleh pelanggan. Kedua peraturan tersebut menjadi landasan hukum utama dalam menilai keabsahan dan batasan pengelolaan data pribadi pelanggan, termasuk dalam tahap setelah berakhirnya hubungan berlangganan.⁴

Permasalahan pengelolaan data pribadi pelanggan pasca berlangganan menjadi semakin kompleks ketika menimbulkan kerugian, baik materiil, maupun immaterial, bagi pelanggan. Salah satu kasus yang dipublikasikan melalui platform Media Konsumen oleh seorang pelanggan bernama Hana menunjukkan adanya risiko nyata akibat pengelolaan data yang tidak optimal setelah nomor telepon dinyatakan tidak aktif (hangus). Nomor tersebut kemudian digunakan kembali oleh pihak lain, sementara nomor yang sama masih terhubung dengan fasilitas kartu kredit milik pelanggan sebelumnya. Akibatnya, pihak yang memperoleh nomor tersebut dapat mengakses layanan keuangan yang terintegrasi dengan nomor lama, sehingga menimbulkan kerugian finansial sebesar Rp157.000.000 (seratus lima puluh tujuh juta rupiah). Peristiwa ini memperlihatkan adanya celah dalam tata kelola data dan mekanisme pemutakhiran (*updating*) data pelanggan pasca berakhirnya hubungan kontraktual.⁵

Berdasarkan kondisi tersebut, pengelolaan data pribadi pelanggan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi setelah berakhirnya masa berlangganan merupakan isu hukum yang penting untuk dikaji secara normatif. Kajian ini diperlukan untuk menilai kesesuaian praktik pengelolaan data dengan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi, khususnya terkait prinsip keamanan, pembatasan tujuan, serta akurasi dan pemutakhiran data. Selain itu, analisis normatif juga bertujuan untuk mengevaluasi bentuk pertanggungjawaban hukum penyelenggara jasa telekomunikasi apabila terjadi kebocoran atau penyalahgunaan data, serta

⁴ Agung Andrianto Usman, Nirwan Junus, and Nurul Fazri Elfikri, "Disharmoni Regulasi Dan Kepentingan Konsumen : Kajian Atas Penjualan Kartu SIM Ganda Dalam Hukum Positif Indonesia," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 1 (2026).

⁵ Hana Christiani, "Pembobolan Kartu Kredit Senilai 157 Juta Rupiah dengan Reaktivasi Nomor Ponsel yang Sudah Lama Hangus", *Media Konsumen* <https://mediakonsumen.com-/2024/10/01/surat-pembaca/pembobolan-kartu-kredit-157-juta-rupiah-dengan-reaktivasinomor-ponsel-yang-sudah-lama-hangus>, Diakses pada 11 Februari 2026 pukul 12.55 WIB.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

mengidentifikasi mekanisme perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh pelanggan sebagai subjek data guna memperoleh kepastian dan keadilan hukum.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Fokus kajian diarahkan pada analisis norma hukum yang berkaitan dengan pengelolaan data pribadi pelanggan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi setelah berakhirnya masa berlangganan. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa ketentuan peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder seperti buku dan jurnal ilmiah, serta bahan hukum tersier sebagai pelengkap. Pengumpulan bahan dilakukan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis untuk menghasilkan pemahaman yang sistematis dan kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian.⁶

ANALISIS DAN DISKUSI

A. Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Telekomunikasi Pasca Berlangganan

Konsep perlindungan data pribadi pada hakikatnya berlandaskan pada pengakuan terhadap kebebasan individu untuk menentukan apakah ia mengungkapkan, memberikan, atau membatasi pertukaran data pribadinya kepada pihak lain, termasuk dalam menentukan syarat dan tujuan penggunaannya. Hak tersebut merupakan bagian dari hak konstitusional atau hak dasar (*fundamental rights*) yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 28G Ayat (1) yang menegaskan bahwa “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan dilindungi dari ancaman ketakutan akan kejahatan”.⁷

Perlindungan hukum terhadap hak privasi konsumen jasa telekomunikasi merupakan perwujudan dari pemenuhan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa”.

⁶ Surya Perdana Ramlan, Tengku Erwinsyahbana, *Metode Penelitian Hukum Dalam Pembuatan Karya Ilmiah* (Medan: UMSU Press, 2023).

⁷ Kadek Rima, Anggen Suari, and I Made Sarjana, “Menjaga Privasi Di Era Digital : Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia,” *Jurnal Analisis Hukum (JAH)* 6, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.38043/jah.v6i1.4484>.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

Dalam hal tersebut, penyelenggara jasa telekomunikasi berkewajiban menjamin perlindungan konsumen melalui pengendalian layanan yang memadai, penerapan sistem keamanan data, transparansi dalam pengelolaan informasi, serta mekanisme persetujuan yang sah dan proporsional terkait pengumpulan dan pemanfaatan data pribadi.⁸

Upaya preventif Pemerintah Indonesia dalam melindungi konsumen jasa telekomunikasi pasca berlangganan diwujudkan melalui pembentukan dan pemberlakuan berbagai peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi sebagai kerangka hukum perlindungan data dan hak konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, memberikan pengaturan menyeluruh mengenai prinsip pemrosesan data pribadi, hak-hak subjek data, serta kewajiban pengendali dan prosesor data untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan informasi. Dalam hal pasca berlangganan, ketentuan ini menegaskan bahwa penyimpanan data harus didasarkan pada legitimasi yang sah dan dibatasi.⁹

Pemerintah Indonesia juga menempuh langkah-langkah teknis sebagai bagian dari penguatan perlindungan data pribadi, antara lain melalui peningkatan keamanan sistem elektronik dan pemantauan terhadap aktivitas yang bersifat anomali. Selain itu, diterapkan mekanisme sertifikasi dan audit keamanan, pengaturan kewajiban pelaporan apabila terjadi pelanggaran data, serta pemisahan dan pembatasan akses terhadap data yang bersifat sensitif. Upaya tersebut turut dilengkapi dengan pengamanan data selama proses transmisi, pengelolaan yang aman terhadap data yang tidak lagi digunakan, serta pelaksanaan pengujian keamanan secara berkala guna memastikan keandalan sistem perlindungan data.¹⁰

Ketentuan Pasal 168 Ayat (2) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, pada pokoknya mengatur bahwa penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyimpan data pemilik nomor telepon sekurang-kurangnya selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal nomor tersebut dinyatakan tidak aktif. Pengaturan ini menegaskan bahwa meskipun masa berlangganan telah berakhir, penyelenggara tetap memiliki kewajiban untuk melakukan retensi data konsumen dalam jangka waktu tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

⁸ Musataklima, *Hukum Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Malang: Maknawi, 2024).

⁹ Kadek Rima, Anggen Suari, and I Made Sarjana, *Op.cit.*, hlm. 137.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 138.

¹¹ Arie Setia Pangestu, Dwi Budiarti, and Humiati Humiati, *Op.cit.*, hlm. 200.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

Dalam praktik penyelenggaraan layanan telekomunikasi, setiap penyelenggara pada umumnya menetapkan kebijakan privasi yang memuat ketentuan mengenai tata cara pemrosesan data pribadi pengguna. Sebagai contoh, PT Telekomunikasi Seluler dalam laman resminya menjelaskan bahwa pemrosesan data pribadi dilakukan berdasarkan beberapa dasar hukum, antara lain untuk memenuhi kewajiban dalam kontrak atau dalam rangka pembentukan kontrak serta pelaksanaan permintaan layanan; untuk kepentingan bisnis yang sah, pemenuhan kewajiban hukum, pelaksanaan kepentingan publik yang substansial, serta berdasarkan persetujuan yang diberikan oleh konsumen sebagai pengguna layanan.¹²

Dalam rangka pemenuhan kewajiban hukum, penyelenggara jasa telekomunikasi pada prinsipnya menyatakan bahwa pengelolaan data pribadi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk mengenai jangka waktu retensi data serta pengakuan atas hak subjek data untuk membatasi pemrosesan. Konsekuensinya, pengaturan tersebut berimplikasi pada pembatasan ruang lingkup informasi yang dapat diakses atau diberikan kepada pihak tertentu sesuai dengan dasar hukum yang sah.¹³ Sebagaimana dalam Pasal 16 Ayat (2) huruf g, yaitu “data pribadi dimusnahkan dan/atau dihapus setelah masa retensi berakhir atau berdasarkan permintaan Subjek Data Pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan”.

Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, pengelolaan data pribadi konsumen jasa telekomunikasi wajib memenuhi prinsip pembatasan tujuan dan meminimalisasi data, yakni data hanya diproses untuk tujuan yang sah dan sebatas yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan. Selain itu, prinsip akurasi dan pembatasan retensi mengharuskan data tetap benar, mutakhir, serta tidak disimpan melebihi jangka waktu yang dibenarkan oleh tujuan pemrosesan atau ketentuan hukum, termasuk setelah berakhirnya masa berlangganan. Seluruh kewajiban tersebut dipayungi oleh prinsip akuntabilitas yang menuntut penyelenggara mampu membuktikan kepatuhan terhadap ketentuan perlindungan data pribadi sebagai bentuk tanggung jawab hukum kepada konsumen.¹⁴

¹² Telkomsel, “Kebijakan Privasi”, <https://www.telkomsel.com/kebijakan-privasi> Diakses pada 16 Februari 2026 pukul 16.55 WIB.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Muhammad Akbar Eka Pradana and Horadin Saragih, “Prinsip Akuntabilitas Dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Terhadap GDPR Dan Akibat Hukumnya,” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 4 (2024).

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

Selain itu, sebagai bentuk perlindungan preventif, pelanggan jasa telekomunikasi yang telah mengakhiri masa berlangganan perlu mengambil langkah proaktif dalam menjaga data pribadinya dan tidak bersikap pasif menunggu tindakan dari penyelenggara. Tindakan tersebut meliputi memastikan bahwa penyelenggara benar-benar menghentikan penggunaan data yang tidak lagi diperlukan, serta mengajukan permohonan penghapusan atau pembatasan pemrosesan data sesuai dengan hak subjek data sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Dan juga, pelanggan perlu menelaah kebijakan privasi yang berlaku dan melakukan pembaruan atau penyesuaian data apabila data tersebut sudah tidak relevan atau tidak lagi digunakan.¹⁵

Apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi pelanggan jasa telekomunikasi setelah berakhirnya masa berlangganan, maka upaya represif yang dapat ditempuh adalah mengajukan pengaduan kepada penyelenggara jasa telekomunikasi, baik secara langsung melalui kantor layanan maupun melalui pusat layanan pelanggan (*call center*) dan kanal pengaduan resmi secara daring. Pengaduan tersebut dimaksudkan untuk memperoleh klarifikasi, penghentian pelanggaran, serta penanganan atas dugaan penyalahgunaan data pribadi yang terjadi. Melalui mekanisme ini, pelanggan dapat menuntut pertanggungjawaban penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶

Penyelesaian sengketa antara penyelenggara jasa telekomunikasi dan konsumen pasca berlangganan dapat dilakukan melalui mekanisme non-litigasi maupun litigasi. Ketentuan tersebut sejalan dengan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Dengan demikian, para pihak diberikan kebebasan untuk menentukan forum penyelesaian sengketa sesuai kesepakatan dan ketentuan hukum yang berlaku.¹⁷

Perlindungan hukum konsumen jasa telekomunikasi pasca berlangganan merupakan perwujudan hak konstitusional yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang diperkuat oleh Undang-Undang Nomor

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 3420.

¹⁶ Dewi Septiana and Aris Munandar, “Perlindungan Hukum Terhadap Kebijakan Privasi Dan Data Pribadi Di PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel),” *Jurnal Rekomendasi Hukum* 1, no. 1 (2025): Hal. 73-80.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 78.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan regulasi sektoral telekomunikasi. Meskipun hubungan berlangganan berakhir, penyelenggara tetap wajib memproses dan menyimpan data sesuai prinsip pembatasan tujuan, minimalisasi, akurasi, pembatasan retensi, dan akuntabilitas. Apabila terjadi pelanggaran, konsumen berhak menempuh upaya pengaduan serta penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi maupun litigasi guna menjamin kepastian dan perlindungan hukum yang efektif.

B. Tanggung Jawab Penyelenggara Jasa Telekomunikasi terhadap Pengelolaan Data Pelanggan Pasca Berlangganan

Hubungan hukum antara penyelenggara jasa telekomunikasi dan konsumen merupakan hubungan hukum bersegi dua (timbang balik) yang bersumber dari perjanjian berlangganan, sehingga masing-masing pihak memikul hak dan kewajiban yang saling berhadapan. Penyelenggara berkewajiban memberikan layanan sesuai kesepakatan serta menjamin perlindungan dan pengelolaan data pribadi pelanggan secara sah dan bertanggungjawab, sementara konsumen wajib memenuhi pembayaran dan menaati syarat melahirkan tanggung jawab hukum berupa wanprestasi atau perbuatan melawan hukum apabila salah satu pihak lalai memenuhi kewajibannya, termasuk dalam hal pengelolaan data pelanggan setelah berakhirnya masa berlangganan.¹⁸

Tanggung jawab hukum penyedia jasa telekomunikasi muncul ketika terjadi penyalahgunaan data pribadi pelanggan. Dalam kerangka hukum perlindungan data pribadi, setiap penyelenggara jasa telekomunikasi bertanggung jawab atas seluruh aktivitas pemrosesan data yang dilakukan tanpa landasan hukum yang jelas, tanpa persetujuan yang sah dari pemilik data, atau yang menimbulkan kerugian bagi subjek data tersebut. Pertanggungjawaban ini tidak terbatas pada sanksi administratif semata, melainkan dapat berkembang ke ranah perdata maupun pidana, bergantung pada tingkat kesalahan, bentuk pelanggaran, serta dampak yang ditimbulkan terhadap pihak yang dirugikan.¹⁹

Penyelenggara jasa telekomunikasi yang berkedudukan sebagai pengendali dan/atau pemroses data sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, berkewajiban memastikan bahwa setiap data pribadi pelanggan

¹⁸ Yati Nurhayati, *Pengantar Ilmu Hukum*, ed. Ifrani (Bandung: Nusa Media, 2020).

¹⁹ Muhammad Refaldi Ramadhan, "Tinjauan Yuridis Penyalahgunaan Data Pribadi Oleh Penyedia Jasa Telekomunikasi," *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi* 24, no. 3 (2025): 819, <https://doi.org/https://ejournal.staimnglawak.ac.id/index.php/lentera>.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

dikelola dengan menjaga aspek kerahasiaan, keamanan, serta legalitas pemrosesannya. Dalam hal terjadinya penyalahgunaan data yang menimbulkan kerugian bagi subjek data, penyedia layanan pada prinsipnya memikul tanggung jawab hukum atas konsekuensi yang timbul. Tanggung jawab tersebut dapat dikecualikan apabila dapat dibuktikan bahwa pelanggaran yang terjadi bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya.²⁰ Sebagaimana dalam Pasal 15 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yaitu “Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi”, dan “Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya”.

Dalam hal pasca berlangganan, tanggung jawab penyelenggara jasa telekomunikasi tetap melekat meskipun hubungan berlangganan telah berakhir. Berdasarkan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”, termasuk apabila kerugian tersebut muncul setelah layanan dihentikan, misalnya karena kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi yang masih disimpan oleh penyedia layanan. Tanggung jawab menurut UUPK dalam hal ini apabila hubungan berlangganan telah berakhir dapat melalui mekanisme:²¹

1. Pertanggungjawaban produk, artinya apabila kerugian yang dialami konsumen bersumber dari adanya cacat pada sistem, perangkat, atau infrastruktur layanan, dan dampaknya tetap dirasakan meskipun hubungan kontrak telah berakhir, maka pertanggungjawaban dapat didasarkan pada prinsip tanggung jawab produk. Dalam kerangka ini, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban secara langsung atas kerugian yang timbul, tanpa keharusan bagi konsumen untuk membuktikan adanya unsur kesalahan dari pihak pelaku usaha.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 819.

²¹ Rosalia Dika Agustanti Raka Wicaksono; Andriyanto Adhi Nugroho, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 2 (2021): 149–59, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/jiph.v8i2.4793>.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

2. Pertanggungjawaban profesional, artinya sebagai pelaku usaha di bidang jasa yang bersifat profesional, perusahaan telekomunikasi tetap dibebani kewajiban untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap tahapan pengelolaan data pribadi pelanggan, termasuk setelah hubungan berlangganan dinyatakan berakhir. Apabila terdapat kelalaian dalam proses penyimpanan, perlindungan, maupun penghapusan data yang kemudian menimbulkan kerugian, maka perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban profesional karena tidak menjalankan standar pelayanan dan kewajiban kehati-hatian sebagaimana seharusnya.

Tanggung jawab perdata tetap dapat dibebankan kepada penyedia jasa apabila setelah berakhirnya hubungan kontraktual terjadi kelalaian atau perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi mantan pelanggan. Ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata mengenai (*onrechtmatige daad*) menegaskan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Oleh karena itu, apabila pengelolaan, penyimpanan, atau pengamanan data pribadi yang masih berada dalam kendali perusahaan dilakukan secara tidak semestinya hingga menimbulkan dampak merugikan, maka penyedia jasa tetap dapat dimintai pertanggungjawaban. Kerugian tersebut tidak hanya terbatas pada kerugian yang bersifat finansial, tetapi juga mencakup kerugian immateriel, seperti terganggunya privasi atau tercemarnya reputasi mantan pelanggan.²²

Pasca berlangganan jasa telekomunikasi, penyelenggara jasa telekomunikasi tetap dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terpenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata, yakni adanya perbuatan, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas. Unsur kesalahan tidak hanya terbatas pada pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, tetapi juga mencakup pelanggaran terhadap norma kepatutan dan kesusilaan yang berlaku dalam masyarakat. Dengan demikian, kelalaian dalam menjaga, menyimpan, atau menghapus data pribadi pelanggan setelah berakhirnya kontrak dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum apabila menimbulkan kerugian. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian ini pada umumnya mensyaratkan adanya hubungan kontraktual, meskipun dalam praktik dikenal pula pengecualian seperti praduga lalai dan mekanisme pembuktian terbalik demi melindungi konsumen.²³

²² Muhammad Refaldi Ramadhan, *Op.cit.*, hlm. 820.

²³ Adhalia Septia Saputri Dwi Atmoko, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Nur Azizah Rahma (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022).

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

Di samping itu, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak dapat dilakukan apabila kerugian bersumber dari cacat produk, sistem, atau infrastruktur yang berada dalam penguasaan penyelenggara jasa. Prinsip ini menempatkan beban tanggung jawab pada pelaku usaha tanpa keharusan bagi konsumen untuk membuktikan unsur kesalahan secara rinci. Hal tersebut relevan mengingat konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah untuk memahami maupun membuktikan kesalahan dalam proses teknis yang kompleks. Dengan diberlakukannya tanggung jawab mutlak, penyelenggara jasa telekomunikasi didorong untuk meningkatkan standar kehati-hatian guna meminimalkan risiko kerugian, termasuk setelah masa berlangganan berakhir.²⁴

Hubungan hukum antara penyelenggara jasa telekomunikasi dan konsumen merupakan hubungan timbal balik yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, yang akibat hukumnya tetap dapat berlangsung meskipun masa berlangganan telah berakhir. Tanggung jawab penyelenggara tidak berhenti pada saat kontrak selesai, melainkan tetap melekat terutama dalam aspek pengelolaan data pribadi pelanggan setelah layanan dihentikan, baik dalam kerangka wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Setiap kerugian yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, cacat sistem, ataupun penyalahgunaan data berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum berupa sanksi administratif, tanggung jawab perdata, hingga pidana. Oleh sebab itu, penerapan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan maupun tanggung jawab mutlak menjadi instrumen penting untuk menjamin perlindungan konsumen serta mendorong penyelenggara jasa telekomunikasi senantiasa menerapkan standar kehati-hatian yang tinggi dalam setiap tahapan pengelolaan layanan dan data pribadi pelanggan, termasuk setelah hubungan hukum berakhir.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen jasa telekomunikasi setelah berakhirnya masa berlangganan merupakan perwujudan jaminan atas hak privasi dan keamanan data pribadi yang tetap harus dihormati. Meskipun hubungan kontraktual telah selesai, penyelenggara tetap terikat untuk mengelola data pelanggan sesuai dengan prinsip pembatasan tujuan, minimalisasi, ketepatan, pembatasan jangka waktu penyimpanan, serta pertanggungjawaban. Penghentian layanan tidak menghapus kewajiban hukum atas data yang masih berada dalam kendali

²⁴ *Ibid.*, hlm. 25.

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

penyelenggara. Oleh sebab itu, konsumen berhak memperoleh kepastian mengenai status dan pengelolaan data pribadinya serta menuntut perlindungan apabila terjadi pelanggaran.

Dari sisi pertanggungjawaban, penyelenggara jasa telekomunikasi dapat dimintai tanggung jawab apabila terdapat unsur kelalaian, perbuatan melawan hukum, maupun kerugian yang timbul akibat cacat sistem atau infrastruktur yang berada di bawah penguasaannya. Bentuk pertanggungjawaban tersebut dapat berupa sanksi administratif, ganti rugi secara perdata, hingga konsekuensi pidana sesuai dengan tingkat pelanggaran yang terjadi. Dalam keadaan tertentu, prinsip tanggung jawab mutlak dapat diberlakukan untuk memberikan perlindungan yang lebih efektif kepada konsumen yang memiliki keterbatasan dalam pembuktian. Dengan demikian, penerapan tata kelola data yang cermat, transparan, dan bertanggung jawab menjadi landasan penting dalam menjamin perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen pasca berlangganan.

DAFTAR PUSTAKA

ANTARA News, “Data Pribadi Jangan Dipandang Sebelah Mata”, <https://www.antara-news.com/berita/2738597/data-pribadi-jangan-dipandang-sebelah-mata>, Diakses pada 28 November 2025 pukul 16.12 WIB.

Arie Setia Pangestu, Dwi Budiarti, and Humiati Humiati. “Perlindungan Hukum Data Pribadi Pemilik Nomor Telepon Yang Didaur Ulang Oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.” *Yurijaya : Jurnal Ilmiah Hukum* 6, no. 2 (2024): 209. <https://doi.org/https://doi.org/10.51213/yurijaya-.v6i2.162>.

Dwi Atmoko, Adhalia Septia Saputri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edited by Nur Azizah Rahma. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022.

Mierkhahani, Rexy, Antonius Gunawan Dharmadji, and Mukti Harjo Pratama. “Penegakan Hukum Registrasi Kartu Prabayar Menggunakan Identitas Orang Lain.” *Mimbar Keadilan* 15, no. 2 (2022): 241–55. <https://doi.org/10.30996/mk.v15i2.6582>.

Musataklima. *Hukum Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Malang: Maknawi, 2024.

Nurhayati, Yati. *Pengantar Ilmu Hukum*. Edited by Ifrani. Bandung: Nusa Media, 2020.

Pradana, Muhammad Akbar Eka, and Horadin Saragih. “Prinsip Akuntabilitas Dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Terhadap GDPR Dan Akibat Hukumnya.” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 4 (2024).

Ramadhan, Muhammad Refaldi. “Tinjauan Yuridis Penyalahgunaan Data Pribadi Oleh

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN
RETENSI DATA PRIBADI OLEH PENYELENGGARA JASA
TELEKOMUNIKASI PASCA BERLANGGANAN**

Masayu Jihan Falaqiah

Penyedia Jasa Telekomunikasi.” *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi* 24, no. 3 (2025): 819.

<https://doi.org/https://ejournal.staimnglawak.ac.id/index.php/lentera>.

Rima, Kadek, Anggen Suari, and I Made Sarjana. “Menjaga Privasi Di Era Digital : Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia.” *Jurnal Analisis Hukum (JAH)* 6, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.38043/jah.v6i1.4484>.

Rosalia Dika Agustanti Raka Wicaksono; Andriyanto Adhi Nugroho. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 2 (2021): 149–59. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/jiph.v8i2.4793>.

Septiana, Dewi, and Aris Munandar. “Perlindungan Hukum Terhadap Kebijakan Privasi Dan Data Pribadi Di PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel).” *Jurnal Rekomendasi Hukum* 1, no. 1 (2025): Hal. 73-80.

Surya Perdana Ramlan, Tengku Erwinsyahbana. *Metode Penelitian Hukum Dalam Pembuatan Karya Ilmiah*. Medan: UMSU Press, 2023.

Usman, Agung Andrianto, Nirwan Junus, and Nurul Fazri Elfikri. “Disharmoni Regulasi Dan Kepentingan Konsumen : Kajian Atas Penjualan Kartu SIM Ganda Dalam Hukum Positif Indonesia.” *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 1 (2026).