

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL) ATAS KASUS SIM SWAP DALAM RANGKA PEMENUHAN HAK-HAK KONSUMEN

Oleh:

Marsa Kamila¹ dan R.A. Antari Innaka Turingsih²

INTISARI

Penelitian hukum ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban hukum penyelenggara layanan telekomunikasi PT Telekomunikasi Selular atau Telkomsel dalam hal terjadi kejahatan SIM *swap* yang merugikan konsumen Telkomsel dalam rangka pemenuhan hak-hak konsumen. Penelitian ini juga ditujukan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat diajukan oleh korban SIM *swap* dalam hal menuntut kerugian yang dideritanya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode yuridis-empiris yang menggabungkan antara penelitian kepustakaan dengan penelitian lapangan. Teknik yang digunakan dalam penelitian kepustakaan adalah dengan mengkaji referensi-referensi yang berasal dari data sekunder, sedangkan teknik yang digunakan dalam penelitian lapangan adalah dengan menggunakan metode wawancara terhadap responden yang terdiri atas Telkomsel dan korban SIM *swap*. Pada penelitian yang Penulis lakukan, seluruh bahan penelitian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Telkomsel tidak dapat dimintai pertanggungjawaban dalam kasus Ibu Michaela Ignatia karena telah melaksanakan *Standard Operational Procedure* (SOP) internal Telkomsel dengan baik dalam melakukan penggantian SIM *card*. Kemudian, terdapat beberapa upaya hukum yang dapat diajukan oleh korban SIM *swap* yaitu melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan penilaian ahli.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Hukum, Telekomunikasi, Upaya Hukum.

¹ Mahasiswa Program Sarjana Hukum, Konsentrasi Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

² Dosen Pembimbing Penulisan Hukum, Konsentrasi Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

***LEGAL LIABILITY OF PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)
FOR SIM SWAP CASE IN ORDER TO FULFILL CONSUMER RIGHTS***

By:

Marsa Kamila¹ dan R.A. Antari Innaka Turingsih²

ABSTRACT

This legal research aims to examine and analyse the legal liability of telecommunications service providers PT Telekomunikasi Selular or Telkomsel in the event of a SIM swap crime that harms Telkomsel consumers in order to fulfil consumer rights. This research also aims to find out the legal remedies that can be submitted by the SIM swap victim in terms of claiming the losses suffered.

This study was carried out using an empirical-judicial method that combines library research with field research. The library research was conducted through literature review of the secondary data, whereas the field research employed interviews with respondents consisting of Telkomsel and SIM swap victims. In the research that the author conducted, all research materials were analyzed qualitatively and presented descriptively.

The results of this research indicate that Telkomsel cannot be held liable in the case of Mrs. Michaella Ignatia because Telkomsel has implemented Telkomsel's internal Standard Operational Procedure (SOP) properly in replacing SIM cards. Then, there are several remedies that can be submitted by victims of SIM swap namely through litigation and non-litigation such as the Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), consultation, negotiation, mediation, conciliation, arbitration, and expert judgement.

Keywords: *Consumer Protection, Legal Liability, Telecommunications, Legal Remedy.*

¹ Student of Undergraduate Law Programme, Civil Law Concentration, Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta.

² Legal Research Advisor, Civil Law Concentration, Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta.