

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PT. XL- AXIATA, TBK. ATAS KEBOCORAN DATA  
KONSUMEN AKIBAT DAUR ULANG NOMOR KARTU PRABAYAR**

**(Studi Kasus Pada PT. XL-Axiata, Tbk. Kota Padang)**

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

**Oleh :**

**AJENG PRAMESTIBUONO**

**2010112083**

**PROGRAM KEKHUSUSAN: PERDATA BISNIS (PK II)**



**Pembimbing:**

**Prof. Dr. Busyra Azheri, S.H., M.Hum**

**Upita Anggunsuri, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2025**

**No.Reg : 22/PK-II/III/2025**

# TANGGUNG JAWAB PT. XL-AXIATA, TBK. ATAS KEBOCORAN DATA KONSUMEN AKIBAT DAUR ULANG NOMOR KARTU PRABAYAR

(Studi Kasus Pada PT. XL-Axiata, Tbk. Kota Padang)

(Ajeng Pramesti Buono, 2010112083, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, 71 Halaman,  
2024)

## ABSTRAK

Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah, lebih-lebih produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha merupakan jenis produk yang terbatas seperti kartu prabayar yang dijual untuk memudahkan konsumen melakukan komunikasi pada saat sekarang ini. Hal ini menimbulkan berbagai permasalahan yang merugikan konsumen nomor kartu prabayar. Di Indonesia salah satu penyedia jasa layanan telekomunikasi terbesar adalah PT. XL-Axiata, Tbk. Praktik daur ulang nomor kartu prabayar tentu menimbulkan banyak permasalahan pada konsumen sehingga dalam hal ini mengkaji terkait tanggung jawab perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen dengan studi kasus pada PT. XL-Axiata, Tbk. Kota Padang. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: 1) Bagaimana dampak dari Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) No. 5 Tahun 2021 terkait daur ulang nomor kartu prabayar terhadap kebocoran data konsumen akibat daur ulang nomor kartu prabayar (studi kasus pada PT. XL-Axiata, Tbk. Kota Padang), 2) Bagaimana tanggung jawab PT. XL-Axiata, Tbk. Kota Padang terhadap konsumen yang dirugikan akibat daur ulang nomor kartu prabayar. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif analisis dan yuridis empiris. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dampak dari Peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) menyebabkan adanya permasalahan penyalahgunaan data pribadi yang menimbulkan kerugian secara finansial maupun non finansial berupa kehilangan privasi dan kehilangan kontrol atas data pribadi. Kemudian, bentuk tanggung jawab dari pihak PT XL-Axiata, Tbk. Kota Padang adalah hanya sebatas mengarahkan dan mendampingi konsumen yang dirugikan untuk melaporkan kerugian yang dialami kepada pihak kepolisian dan membantu untuk menghubungi *call center market place* seperti shopee, lazada, dan *market place* lainnya jika nomor yang digunakan sebelumnya tertaut dengan akun *market place* konsumen tersebut. Selain itu, tindakan yang dilakukan oleh pihak PT. XL- Axiata, Tbk. Kota Padang tidak dapat menyelesaikan permasalahan konsumen yang dirugikan sampai benar-benar selesai hingga saat ini.