

**“ANALISIS TANGGUNG JAWAB HUKUM PROVIDER PT.TELKOMSEL (PERSERO)
TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA KARTU PRABAYAR”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum**



Oleh

NIPUTU CINDYTYA CANDRAWATY

51117027

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2021

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS HUKUM



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

TERAKREDITASI BAN-PT NO. 2434/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018

Jln. Jend. Ahmad Yani No. 50 -52, Telp. (0380) 83339

Web Site : <http://www.unwira.ac.id>, e-mail: info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor – NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini; *Jumat* Tanggal *DuaPuluhLima* Bulan *Juni* Tahun *Dua Ribu DuaPuluhSatu* pukul *Sembilan Tigapuluh* sampai pukul *Sebelas* Bertempat di Ruang *Praktek Peradilan* telah dilaksanakan ujian Skripsi bagi mahasiswa Program Studi Hukum atas nama:

N a m a : Niputu Cindytya Candrawaty
Tempat/Tgl. Lahir : Atambua, 19 September 1999
N I M : 51117027
Program Studi : Hukum
Bagian : *Hukum Perdata/Hukum Pidana/Hukum Tata Negara/Hukum Internasional*
Judul Skripsi : *"Problematika Tanggung Jawab Hukum Provider PT. Telkomsel (Persero) Terhadap Konsumen Pengguna Kartu Prabayar".*

Berdasarkan evaluasi hasil ujian, maka panitia ujian Skripsi memutuskan bahwa mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan :dengan nilai Kategori

Demikian Berita Acara ini dibuat rangkap dua dan ditanda tangani oleh panitia dan mahasiswa yang bersangkutan.

Kupang, 25 Juni 2021

Panitia Penguji :

K e t u a : Ernesta Uba Wohon, SH.,M.Hum

Sekretaris : Finsensius Samara, SH.,M.Hum

Anggota : 1. Mandaru Frumensius, SH.,M.Hum

2. Dr. Yustinus Pado, SH.,M.Hum

3. Ernesta Uba Wohon, SH.,M.Hum

Mahasiswa bersangkutan :

N a m a : Niputu Cindytya Candrawaty

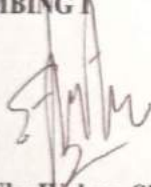
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS TANGGUNG JAWAB HUKUM PT TELKOMSEL TERHADAP
KONSUMEN PENGGUNA KARTU PRABAYAR

NAMA : Niputu Cindytya Candrawaty
NOMOR INDUK MAHASISWA : 51117027
PROGRAM STUDI : Hukum
FAKULTAS : Hukum
SEMESTER : VIII (Delapan)
PENASEHAT AKADEMIS : Dr. Maria Theresia Geme, SH.,M.H

DISAHKAN OLEH

PEMBIMBING I



Ernesta Uba Wohon, SH.,M.Hum

NIDN: 816048201

PEMBIMBING II



Finsensius Samara, S.H.,M.H

NIDN : 816076602

MENGETAHUI



Dr. Yustinus Pado, SH.,M.Hum

NIDN : 807066202



Dwitvas Witarti Rabawati, SH.,M.H

NIDN : 19096216

MOTTO

“Success Is Impossible Without Hard Work.”

-Louis Tomlinson

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang Tua tersayang Bapak I Ketut Murdita dan Mama Yuliana Hatumale yang senantiasa dalam memberikan doa, terlebih kepada bapak saya yang telah memberikan nasehat, Doa dan dukungan yang begitu besar untuk penulis selama menempuh Jenjang Pendidikan.
2. Bapak Dr Yustinus Pedo, S.H. M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu D.W.Rabawati,S.H.MH selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Dosen Pembimbing Utama, Ibu Ernesta Uba Wohon,S.H,M.Hum, dengan sabar telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dukungan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing Kedua, Bapak Finsensius Samara,S.H,.M.H ,yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama proses perkuliahan serta yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis selama perkuliahan.
7. Sahabat Seperjuangan dalam kuliah Anggy Boekan, Thin Likko, Yuta Sikki, Merni Boa Dala, yang telah memberikan doa dan dukungan semangat bagi penulis dalam skripsi ini.

8. Teman seangkatan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang tidak bisa disebut satu persatu terima kasih atas dukungan dan motivasi dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung
9. Tim Seperjuangan *squad Subur (Neldis,Della,Vianey,mega,gema,sensi)* yang telah memberikan doa dan dukungan selama penulis menulis skripsi ini.
10. Sahabat Teman SMA Karla Sasmino, Rosse Soera, Ivon Mite dan Mega banafanu yang selalu ada memberikan doa dan dukungan yang baik bagi penulis dalam penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan atas Ida Sang Hyang Widhi / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Problematika Tanggung Jawab Hukum PT Telkomsel (Persero) Terhadap Pelanggan Telkomsel Dalam Penggunaan Kartu Prabayar” yang merupakan syarat memperoleh gelar sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari sempurna. untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan serta dukungan, baik secara moril maupun materil. untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dr Yustinus Pedo, S.H. M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Finsensius Samara, S.H., M.Hum Selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Dwityas Witarti Rabawati, S.H. M.Hum selaku Ketua Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. dan Ibu Ernesta Uba Wohon, S.H. M.Hum selaku sekretaris program studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

5. Dosen Pembimbing, Ibu Ernesta Uba Wohon,S.H,M.Hum dan Bapak Finsensius Samara,S.H,.M.H meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr.Maria Theresia Geme,SH.Mhum Selaku Dosen Pembimbing Akademik Dari Penulis.
7. Bapak Ibu Dosen Pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang Telah menagajr dan mendidik penulis dari semester satu hingga akhir kuliah penulis
8. Ibu Kepala Tata Usaha dan Seluruh Pegawai Tata Usaha Pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Yang Telah melayani dan membantu dalam hal administrasi selama perkuliahan.

Kupang, Juni
2021

Penulis

ABSTRAK

Kewajiban perusahaan untuk senantiasa memberikan pelayanan kepada konsumen dengan menjaga kerahasiaan data pelanggan dengan baik. kewajiban tersebut menimbulkan tanggung jawab hukum, Tanggung jawab hukum adalah suatu keadaan dimana seseorang berkewajiban menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawaban dan menanggung segala akibat yang disebabkan. Berdasarkan keluhan pelanggan dan kasus Denny siregar bahwa pihak Telkomsel belum memberikan respon atau pertanggung jawaban ganti rugi. Permasalahan dalam skripsi ini Apa Problematika Tanggung Jawab Hukum PT Telkomsel (Persero) Terhadap Pelanggan Telkomsel Dalam Penggunaan Kartu Prabayar ?

Jenis Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Normatif mengacu pada ketentuan-ketentuan bahan pustaka atau data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, teori hukum dan pendapat para sarjana hukum terkemuka. pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kasus dilihat dari survey keluhan pelanggan dan Denny Siregar, pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan perbandingan hukum berlandaskan teori tanggung jawab hukum.

Hasil penelitian bahwa kebijakan Privacy Policy mengenai tanggung jawab hukum yang dilakukan Pihak PT Telkomsel bertentangan dengan peraturan perundang-undangan Undang-Undang Konsumen dan Undang-Undang telekomunikasi. Dilihat dari kebijakan tersebut bahwa resiko permasalahan selama menggunakan kartu prabayar di tanggung oleh pihak konsumen.

Kesimpulan yang di ambil adalah Dasar pelaksanaan tanggung jawab PT Telkomsel ada pada kebijakan Privacy Policy Telkomsel yang dimana didalamnya terdapat ketentuan pembatasan tanggung jawab kepada konsumen yang dilakukan oleh PT Telkomsel itu sendiri. pada pembatasan tanggung jawab tersebut berkonsensus terhadap penanganan keluhan konsumen yang terkesan tertutup dan tidak sejalan. oleh karena itu problematika tanggung jawab hukum ada pada kebijakan privacy policy.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Teori Tanggung Jawab Hukum	7
2.2. Landasan Konseptual	9
2.2.1. Tanggungjawab Hukum	9
2.2.2. PT. Telkomsel sebagai Pelaku Usaha	11
2.2.3. Konsumen	13
2.3. Alur Berpikir	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1. Jenis Penelitian	17
3.2. Metode Pendekatan Penelitian	17
3.2.1. Pendekatan Kasus	17
3.2.2. Pendekatan Perundang-Undangan	18
3.2.3. Pendekatan Perbandingan Hukum	18
3.3. Jenis Bahan Hukum	19
3.3.1. Bahan Hukum Primer	19
3.3.2. Bahan Hukum Sekunder	19
3.3.3. Bahan Hukum Tertier	20
3.4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum	20

3.5.	Metode Pengolahan Bahan Hukum	20
3.5.1.	Sistematisasi	20
3.5.2.	Penggolongan Bahan Hukum	20
3.5.3.	Penyusunan Bahan Hukum	21
3.6.	Metode Analisis Bahan Hukum	21
3.6.1.	Deskriptif	21
3.6.2.	Evaluatif	21
3.6.3.	Preskriptif	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		22
4.1.	Hasil Penelitian	22
4.1.1.	Bahan Hukum Primer	22
A.	Tanggung Jawab PT Telkomsel dilihat dari Undang–Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen	22
B.	Tanggung Jawab PT Telkomsel Dilihat dari Undang-Undang No 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi	23
C.	Tanggung jawab PT Telkomsel di lihat dari Kebijakan <i>Privacy Policy</i> PT Telkomsel.....	25
4.1.2.	Bahan Hukum Sekunder	27
a)	Hasil Dokumen Survei Kuesioner Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu Prabayar	27
b)	Kasus posisi Permasalahan antara Denny Siregar dan PT Telkomsel	32
c)	Pembatasan Tanggung Jawab dari PT Telkomsel	36
4.2.	Pembahasan / Hasil Analisis	38
4.2.1.	Problematika Tanggung Jawab Provider PT. Telkomsel	38
A.	Pendekatan Perundang-Undangan	38
I.	Tanggung jawab Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen	38
II.	Tanggung Jawab Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi	41
B.	Pendekatan Perbandingan	42
4.2.2.	Analisis Penulis	44
a)	Pelanggaran PT Telkomsel berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	44
b)	Pelanggaran PT. Pelkomsel	

berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi	46
c) Kebijakan Privacy Polisy PT. Telkomsel	47
BAB V PENUTUP	49
5.1. Kesimpulan	49
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	52