

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini kebutuhan seorang akan informasi dan komunikasi semakin meningkat. PT Telkomsel Indonesia sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaannya benar-benar sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Pada saat ini PT Telkomsel Indonesia dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan jasa telkomsel. Sering dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini telah melahirkan suatu persaingan yang sangat kompetitif antar negara. Hal ini tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan system informasi yang cepat, tepat, dan akurat kepada konsumen atas pelanggan.

Sistem informasi pelayanan yang dimiliki oleh PT Telkomsel Indonesia saat ini adalah suatu system aplikasi komputer dan bekerja secara online di seluruh bagian dan sub unit dalam aplikasi komputer cabang yang tersambung keseluruhan kantor daerah sampai dengan kantor divisi bahkan system aplikasi

computer ini dapat terhubung pula keseluruhan kantor antar divisi PT Telkomsel Seluruh Indonesia.

Kenyamanan dalam pelayanan adalah merupakan suatu tuntunan yang harus di penuhi oleh perusahaan. Karena dalam hal ini pelayanan yang lambat sering dikaitkan dengan kemampuan dan benefititas perusahaan yang berdampak luas menyangkut citra perusahaan dan animo masyarakat luas yang menilai kinerja perusahaan. Maka suatu perusahaan lambat dalam pelayanan kepada masyarakat dikhawatirkan pelanggan tersebut akan lari dan pindah kepada perusahaan telekomunikasi lain karena nyaman dalam melayani pelanggan khususnya dalam pengguna kartu telkomsel dimana menjaga privasi data pelanggan dengan baik agar tidak menjadi kebocoran data.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan selanjutnya disingkat (UU Adminduk) data pribadi adalah data diri seorang yang harus di simpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaan identifikasi nyata yang melekat dan dapat diidentifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Kewajiban Perusahaan untuk senantiasa memberikan pelayanan kepada konsumen dengan menjaga kerahasiaan data pelanggan dengan baik.

¹ Undang –Undang No 24 tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.

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.²

Mengenai tanggung jawab perusahaan sebagai pelaku usaha telah dinyatakan secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa apabila konsumen dirugikan dimana konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran atau kerugian finansial, dan kesehatan karena yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pada pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis dan setara nilainya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pada pasal 19 ayat (3) menyatakan pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.³ Pada pasal 26 yang menyatakan pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang di perjanjikan.⁴

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam jasa

² Nunuk Listyowati. Tanggung Jawab Hukum Perseroan Terbatas Yang Belum Berstatus Badan Hukum. (Fakultas Hukum: Universitas Narotama). 2015. hal 31

³ Nurmadjito, Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan Tentang perlindungan konsumen di indonesia. bandung. 2000. hlm 18

⁴ Pasal 26 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

komunikasi agar dapat menuntut hak-haknya. Selain itu juga tanggung jawab perusahaan di bidang jasa telekomunikasi juga di atur dalam Undang-Undang No 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi pada pasal 15 ayat 1 dan ayat 2 dimana menyebutkan bahwa atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi. Selanjutnya ayat 2 menyatakan bahwa penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud kesalahan pelaku usaha, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahannya atau kelalaiannya.⁵

Berdasarkan hasil survei penelitian dengan melakukan Survei Kuesioner melalui Sumber Aplikasi Google Form yang dibuat pada tanggal 21 Januari 2021, bahwa dalam Sumber Survei tersebut ada jumlah 73 orang yang merupakan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di Wilayah kota Kupang yang sering mendapat keluhan dalam menggunakan kartu Prabayar Telkomsel.⁶ Dari 56 pelanggan kartu telkomsel mendapat keluhan bahwa Nomor pengguna diretas dan dilacak oleh orang yang tidak di kenal sehingga nomor tersebut sering mendapatkan informasi berupa Pesan iklan pinjaman Uang, dan iklan komersil yang tidak sopan yang berasal dari nomor yang tidak diketahui asal-

⁵ Pasal 15 ayat 1 dan 2 Undang-Undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi

⁶ Kuesioner penelitian Pelanggan telkomsel

.(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQ5R2oHKztdBvyZRtjlhCjltbR7CCAPcz4j_D4GIK3bMRQw/viewform.) diakses pada tanggal 21 januari 2021 pukul 13.00 WITA

usulnya. Sedangkan 17 pelanggan kartu telkomsel lainnya mendapat keluhan dimana PT Telkomsel tidak merespon dan tidak mendengarkan keluhan pelanggan sebagai hak konsumen salah satu keluhan nya adalah paket internet dan pulsa yang tiba-tiba hilang. Sehingga membuat para konsumen dari pelanggan telkomsel merasa tidak nyaman dalam menggunakan kartu Telkomsel. Sehingga meminta pertanggung jawaban dari pihak PT Telkomsel atas keluhan yang terjadi.

Selain itu juga hal serupa terkait kasus dari Danny Siregar kepada pihak PT Telkomsel dimana data privasi dari Denny Siregar mengalami kebocoran data dan disebarluaskan oleh pihak ketiga (*Costumer Service*) yang tidak bertanggung jawab sehingga Danny Siregar sering mendapat ancaman atau teror dari nomor yang tidak di kenal dimana Danny Siregar menuntut ganti rugi pertanggung jawaban dari PT Telkomsel sesuai Undang-Undang No 8 Tahun 1999.

Namun sampai sekarang Pihak PT Telkomsel belum memberikan tanggung jawab yang pasti kepada pelanggan yang merasa di rugikan. Sehingga alasan inilah yang membuat calon peneliti mengambil judul **“ANALISIS TANGGUNG JAWAB HUKUM PT TELKOMSEL TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA KARTU PRABAYAR”** Sebagai judul skripsi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas maka penulis merumuskan masalah di dalam penelitian ini sebagai berikut :

“Apa Problematika Kebijakan Privacy Policy terhadap tanggung jawab hukum PT Telkomsel kepada konsumen Pengguna Kartu Prabayar ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Problematika Kebijakan Privacy Policy terhadap Tanggung jawab hukum PT Telkomsel kepada konsumen Pengguna Kartu Prabayar.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan beberapa manfaat yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Memberikan gambaran yang jelas mengenai tentang Problematika Kebijakan Privacy Policy terhadap tanggung jawab hukum yang dilakukan oleh PT Telkomsel dalam memberikan kenyamanan yang baik bagi konsumen pengguna kartu prabayar di

kaitan dalam teori-teori hukum perlindungan konsumen dan Undang-Undang Telekomunikasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkhususnya konsumen pengguna kartu Prabayar Telkomsel berkaitan dengan tanggung jawab hukum dari PT Telkomsel di tinjau dari aturan dan pemberlakuan Undang-Undang yang di pakai.