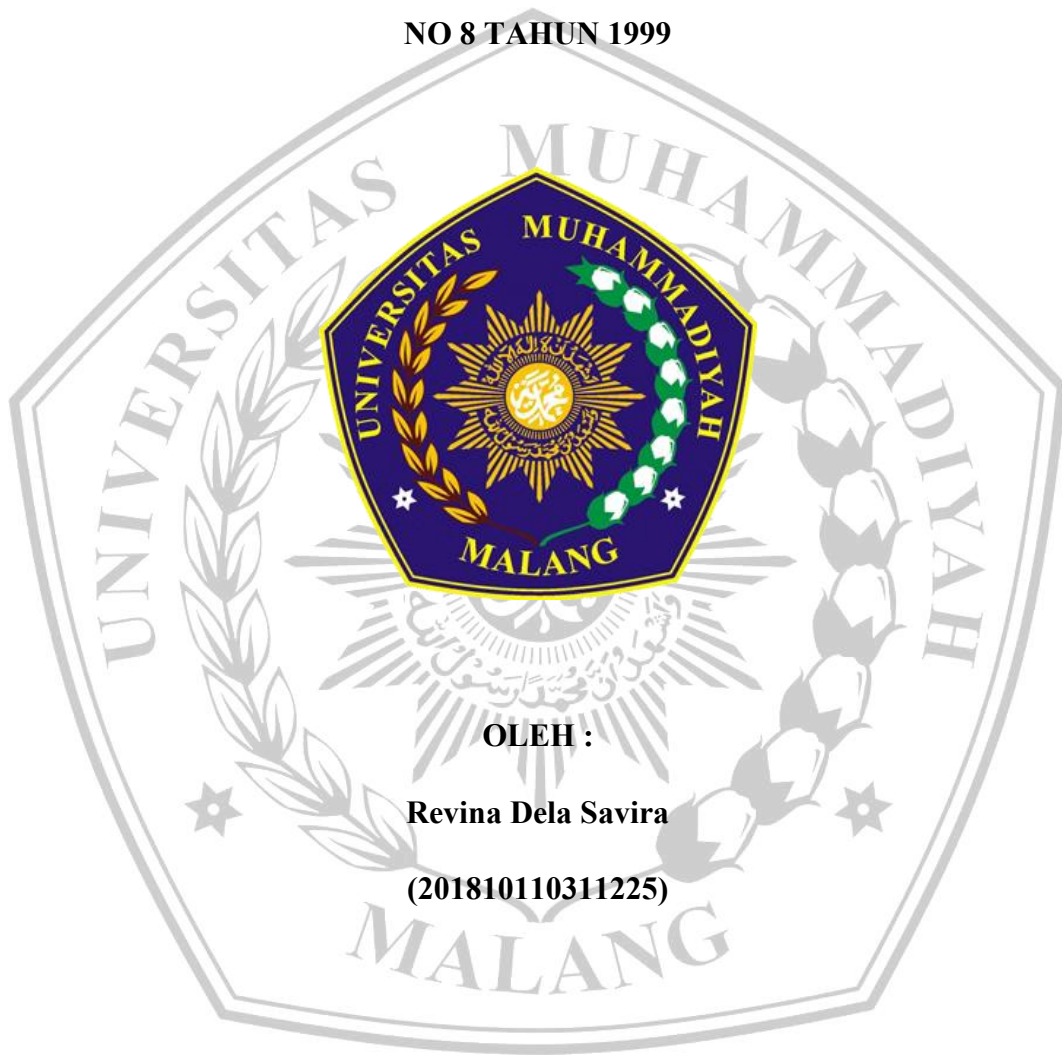


SKRIPSI

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT TELKOM TERHADAP
PEMBLOKIRAN LAYANAN DIGITAL DALAM PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NO 8 TAHUN 1999**



OLEH :

Revina Dela Savira

(201810110311225)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

SKRIPSI

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT TELKOM TERHADAP
PEMBLOKIRAN LAYANAN DIGITAL DALAM PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NO 8 TAHUN 1999**

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Dalam Bidang Ilmu Hukum



OLEH :

Revina Dela Savira

(201810110311225)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

**ANALISIS TANGGUNGJAWAB PT. TELKOM TERHADAP
PEMBLOKIRAN LAYANAN DIGITAL DALAM PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999**

Diajukan Oleh:

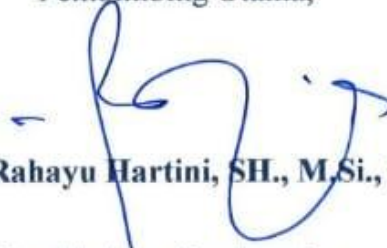
REVINA DELA SAVIRA

201810110311225

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Sabtu 05 Juli 2025

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Rahayu Hartini, SH., M.Si., M.Hum

Pembimbing Pendamping,



Sofyan Arief, SH., M.Kn



Prof. Dr. Fongat, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,



Cholidah, SH., MH

SKRIPSI

Disusun oleh:

REVINA DELA SAVIRA

201810110311225

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Sabtu 05 Juli 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan

memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Prof. Dr. Rahayu Hartini, SH., M.Si., M.Hum

Sekretaris : Sofyan Arief, SH., M.Kn

Penguji I : Syariful Alam, S.H.I, M.H.I

Penguji II : Muhammad Luthfi, SH., S.Sy., MH

The image shows three handwritten signatures in blue ink. The top signature is the most prominent and appears to be the signature of the Chairman, Prof. Dr. Rahayu Hartini. Below it are two other signatures, likely belonging to the examiners and the secretary. The signatures are written over horizontal lines.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : REVINA DELA SAVIRA

NIM : 201810110311225

Jurusan : **Ilmu Hukum**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

ANALISIS TANGGUNGJAWAB PT. TELKOM TERHADAP
PEMBLOKIRAN LAYANAN DIGITAL DALAM PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 07 Juli 2025



Revina Dela Savira

UNGKAPAN PRIBADI/MOTTO

Ungkapan Pribadi:

Teruntuk diri saya sendiri, apresiasi yang sebesar-besarnya. Terima kasih telah kuat dan bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang telah dilewati. Terimakasih sudah mampu untuk bertahan.



Motto:

Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engaku lemah (HR Muslim)

ABSTRAKSI

Nama : Revina Dela Savira
NIM : 201810110311225
Judul : ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT TELKOM TERHADAP PEMBLOKIRAN LAYANAN DIGITAL DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999
Dosen Pembimbing : 1. Prof.Dr.Rahayu Hartini, S.H., M.Si., M.Hum
2. Sofyan Arief, S.H., M.Kn.

Penelitian ini membahas tanggung jawab PT Telkom Indonesia terhadap pemblokiran akses layanan digital, khususnya Netflix, dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. Pemblokiran tersebut menimbulkan polemik karena dilakukan tanpa pemberitahuan yang jelas terhadap konsumen, sehingga berpotensi melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini memfokuskan pada dua permasalahan: (1) Bagaimana bentuk pelanggaran hak konsumen dalam tindakan pemblokiran Netflix oleh PT Telkom menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999? dan (2) Bagaimana bentuk tanggung jawab PT Telkom atas kerugian yang ditimbulkan? Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan (*library research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemblokiran akses Netflix oleh PT Telkom merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, khususnya terkait hak untuk memilih serta memperoleh informasi yang jelas dan transparan. Selaku pelaku usaha, PT Telkom memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang transparan, jujur, serta kompensasi yang layak kepada konsumen yang dirugikan. Penulis berpendapat bahwa diperlukan pengaturan yang lebih jelas mengenai penyediaan layanan internet dan akses konten digital untuk memastikan konsumen mendapatkan haknya sesuai perjanjian.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen, Tanggung Jawab

ABSTRACT

Name : Revina Dela Savira
Student Number : 201810110311225
Title : **ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT TELKOM TERHADAP PEMBLOKIRAN LAYANAN DIGITAL DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999**
Advisors : **1. Prof. Dr. Rahayu Hartini, S.H., M.Si., M.Hum**
2. Sofyan Arief, S.H., M.Kn.

This research examines the legal responsibility of PT Telkom Indonesia regarding the blocking of access to digital services specifically Netflix, from the perspective of consumer protection law. The blocking action sparked controversy as it was carried out without clear notice to consumers, potentially violating consumer rights as stipulated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study focuses on two main issues: (1) How does PT Telkom's act of blocking Netflix constitute a violation of consumer rights under Law Number 8 of 1999?, and (2) the extent of PT Telkom's liability for the resulting consumer losses? The research adopts a normative legal method, with legal materials collected through library research. The findings indicate that the blocking of Netflix access by PT Telkom constitutes a breach of consumer's right, particularly the right to choose and to receive clear and transparent information. This action has resulted in losses for consumers who did not receive the services as promised. As a business actor, PT Telkom holds legal responsibility to provide honest information and fair compensation to affected consumers. The author concludes that clearer regulations are necessary regarding the provision of internet service and digital content access to ensure the protection and fulfillment of consumer rights as agreed.

Key : Consumer Protection, Consumer Right, Liability

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancer. Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan sampai kepada zaman yang berilmu pengetahuan yang kita rasakan saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Analisis Tanggung Jawab PT Telkom Terhadap Pemblokiran Layanan Digital Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No 8 tahun 1999 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

Penyelesaian Skripsi ini adalah hal yang membanggakan bagi penulis, karena menjadi pertanggung jawaban penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan secara khusus ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua dan saudara tercinta, mereka telah banyak berkorban baik secara moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak

baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua Penulis, Alm Bapak Heriyanto dan Ibu Tri Wahyuni, dan kedua saudara kandung Penulis Kakak Indah Ayu Felany dan Adik Nadia Aliya Tanisha yang sangat Penulis cintai. Terimakasih tak terhingga atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membimbing Penulis dan tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan Penulis dapatkan karena dan untuk kalian semua.
2. Prof. Dr. Nazaruddin malik, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang menjadi motivator dan inspirasi penulis selama menimba ilmu di kampus putih tercinta beserta jajarannya. Semoga dapat membawa UMM menjadi lebih baik.
3. Bapak Prof. Dr. Tongat, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum, Bapak Bayu Dwi Widdy Djatmiko, S.H., M.Hum selaku Pembantu Dekan I, Ibu Ratri Novita Erdianti, S.H., M.H selaku Pembantu Dekan II, Bapak Said Noor P, S.H., M.H selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Terimakasih telah menjadi master dan motivator penulis.
4. Ibu Prof. Dr. Rahayu Hartini, S.H., M.SI., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Sofyan Arief, S.H., M.Kn selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian

ditengah kesibukan mereka, memberi kritik, saran dan pengarahan dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

5. Tak lupa penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada Bapak Syariful Alam, S.H., M.H.I sebagai Dosen Wali Penulis yang telah memberikan motivator dan arahan kepada Penulis, yang membuat Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam skripsi ini. Terimakasih atas ilmu dan pengetahuan yang diberikan bisa bermanfaat dunia dan akhirat.
7. Muhammad Armin, atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menemani setiap tahap, memberikan semangat, mengingatkan saat saya mulai lelah, mendoakan, serta selalu hadir dengan perhatian dan pengertian yang begitu berarti.
8. Kawan-kawan seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, dan berbagai pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu yang turut berpartisipasi hingga selesainya skripsi ini.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun

Terakhir, harapan Penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bukan hanya bagi Penulis sebagai syarat kelulusan, namun dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. *Aamin Ya Rabbal Alamiin*

Penulis

Revina Dela Savira



DAFTAR ISI

LEMBAR COVER/SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
UNGKAPAN PRIBADI/MOTTO	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Metode Penelitian	13
1. Jenis Penulisan.....	13
2. Pendekatan Penelitian.....	14
3. Bahan Hukum.....	16
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	17
5. Teknik Analisis Bahan Hukum.....	18
F. Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	21
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	21
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	24
3. Pengertian Konsumen	27
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	29
5. Pengertian Produsen/Pelaku Usaha	31
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	33
7. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	38

B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	41
1. Pengertian Tanggung Jawab	41
2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.....	45
C. Tinjauan Umum Tentang Layanan Digital dan Pemblokiran.....	49
1. Definisi Layanan Digital	49
2. Pemblokiran Layanan Digital.....	51
3. Regulasi yang Mengatur Pemblokiran Layanan Digital.....	53
BAB III HASIL PENELITIAN	57
A. Tindakan Pemblokiran Netflix oleh PT. Telkom Sebagai Pelanggaran Terhadap Hak Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	57
B. Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Telekomunikasi dan Jaringan Dalam Hal Ini PT Telkom Terhadap Konsumen yang Kehilangan Kesempatan Akses Terhadap Netflix Akibat Tindakan Pemblokiran	74
BAB IV PENUTUP	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amrurrudin, & Asikin, H. Z. (2006). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Barkat, A. H. (2010). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Burton, G. (2008). *Media dan Budaya Populer*. Yogyakarta: Jalasuta.
- Hamzah, A. (2005). *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, F. (2020). *Perlindungan Konsumen di Era Digital*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kelsen, H. (2006). *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara* (M. Ibrahim & B. Arifin, Penerj.). Nusamedia & Nuansa. (Karya asli diterbitkan 1971)
- Kristiayanti, C. T. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen* (Cetakan II). Jakarta: Sinar Grafitika.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management*. United Kingdom: Person Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. United Kingdom: Pearson Education.
- Marzuki, P. M. (2016). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, A. (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo.

Nasution, A. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Cetakan II). Jakarta: Diadit Media.

Nasution, A. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

Saragih, D. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Sidobalok, J. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Sidobalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Sihombing, A., et al. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Persaman Barat: Azka Pustaka.

Sitompul, A. H. (2012). *Hukum Telekomunikasi, Media, dan Informatika: Menyongsong Konvergensi Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Syawali, H., & Imaniyati, N. S. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.

Triwulan, T., & Febriana, S. (2010). *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

B. Jurnal dan Artikel

Saptono, H. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Hak-hak Konsumen Mengenai Perubahan Kebijakan PT Telekomunikasi Indonesia

- (Telkom) Di Semarang Pada Layanan Indihome Triple Play. *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1-14.
- Erixon, F., Hindley, B., & Lee-Makiyama, H. (2009). *Protectionism online: internet censorship and international trade law* (No. 12/2009). ECIPE Working Paper.
- Fajarwati, M. (2020). Problematika status hukum netflix dan solusi kedepannya. *Rechtsvinding*.
- Febriana, W., Rosanensi, M., & Rahmawati, L. (2021). The Strategy of Netflix Dominate the Entertainment Media Market in The World After the Death of Blockbuster. *JBTI : Jurnal Bisnis : Teori Dan Implementasi*, 12(3), 155–171.
- NM, C. (2020). Perspektukum Mengenai Jasa Netflix di Indonesia Terkait Indonesia Schedule of Spesific Commitment dalam Lingkup General Agreement Trade in Services. " *Dharmasisya* " *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 1(1), 23.
- Noviastanti, S. T., & Munandar, A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT. Telkom. *Private Law*, 4(1), 210-218.
- Nugrahaningsih, W., & Erlinawati, M. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap bisnis online. *Jurnal Serambi Hukum*, 11(1), 2.
- Prathama, H. (2022). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Over the Top Dalam Persaingan Usaha Telekomunikasi Di Indonesia. *Jurnal Hukum Adigama*, 5(1), 254–278.

Rahmayani, D., & Syuryani (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Internet. *Collegium Studiosum Journal*, 7(1), 70-80.

Syafitri, A., & Abrianti, S. (2022). Praktek Diskriminasi Telkom Group Terhadap Netflix Berdasarkan Hukum Persaingan Usaha. *Reformasi Hukum Trisakti*, 4(2), 450-462.

Ulya, A. Z. (2021). Aspek Hukum Pidana Penyiaran Film Tanpa Sensor oleh Netflix Sebagai Penyedia Layanan Subscription Video On Demand. *Jurist-Diction*, 4(6), 2203–2221.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Pemerintah Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. (1999). Pemerintah Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Elektronik. (2008). Pemerintah Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Noor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2016). Pemerintah Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. (2019). Pemerintah Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Privat. (2020.). Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi. (2019). Kementrian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek). (1847). Pemerintah Republik Indonesia.



SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cholidah, SH., MH

Jabatan : Ka. Prodi Hukum- Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : Revina Dela Savira

Nim : 201810110311225

Dengan Judul Skripsi :

“ ANALISIS TANGGUNG JAWAB PT TELKOM TERHADAP
PEMBLOKIRAN LAYANAN DIGITAL DALAM PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN
1999”

Sudah melakukan cek plagiasi dan dinyatakan telah **BEBAS
PLAGIASI.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.



Malang, 27 Mei 2025

Cholidah, SH., MH
Ka. Prodi Hukum