

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital era industry 4.0 telah mendorong munculnya berbagai inovasi dalam dunia bisnis di Indonesia. Setiap perusahaan berupaya menarik perhatian konsumen dengan menawarkan produk yang inovatif dan kreatif guna memperkuat serta mengembangkan bisnis mereka. Untuk menjadi perusahaan yang kompetitif dan unggul dalam persaingan, perusahaan akan mengembangkan produk terbaik yang sesuai dengan permintaan pasar. Hal ini menyebabkan konsumen menjadi lebih selektif sebelum membeli, mereka cenderung melakukan riset untuk membandingkan produk yang dianggap memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka. Selain itu, kemudahan akses terhadap berbagai platform memungkinkan konsumen untuk membandingkan produk atau layanan dengan lebih efisien. Keberadaan platform-platform ini dapat menjadi faktor pesaing karena di kemudian hari pelanggan bisa saja memutuskan untuk beralih ke platform yang menawarkan jangkauan lebih luas.

Perkembangan internet telah mengubah sektor bisnis, khususnya dengan mendorong terciptanya inovasi serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas secara menyeluruh.¹ Saat ini, berbagai konsep bisnis berbasis internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan

¹ Joshua Paul Meltzer. 2015. *The Internet, Cross-Border Data Flows and International Trade*. Asia & Pacific Policy Studies. Vol. 2 No. 1. Hal. 90.

masyarakat sehari-hari. Pendekatan regulasi baru diperlukan untuk konsep bisnis ini, mengingat perbedaan karakteristiknya dengan model bisnis konvensional non-digital. Keberhasilan perusahaan berbasis internet pada dasarnya terletak pada pemanfaatan internet sebagai fondasi utama operasional, yang memungkinkan efisiensi kegiatan usaha lintas yurisdiksi serta akses terhadap konsumen secara global.

Karakteristik internet yang bersifat global dan dapat diakses dari mana saja memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memanfaatkan produk maupun layanan yang disediakan oleh perusahaan berbasis internet. Perusahaan-perusahaan sering kali mengatasi banyak hambatan masuk pasar (*market entry barriers*) yang sering dihadapi oleh perusahaan tradisional, seperti infrastruktur, jaringan distribusi, asset tetap, belanja modal, dan persyaratan peraturan seperti perizinan.² Dengan keunggulan yang melekat pada bisnis internet memungkinkan mereka memberikan layanan dengan biaya lebih rendah dibandingkan dengan bisnis konvensional, sehingga menawarkan pilihan yang lebih mudah diakses secara ekonomi kepada konsumen.

Perkembangan teknologi digital dan komunikasi yang cepat dalam beberapa puluh tahun terakhir telah membawa perubahan besar pada sektor telekomunikasi dan media di Indonesia. Salah satu fenomena yang berkembang adalah penggunaan layanan digital yang didorong oleh

² Fredrik Erixon, Brian Hindley, Hosuk Lee-Makiyama. 2009. *Protectionism Online: Internet Censorship and International Trade Law*. Brussels. ECIPE Working Paper No. 12/2009.

keberadaan internet, yang kini menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Layanan digital ini mencakup berbagai macam produk dan jasa, seperti media sosial, *e-commerce*, hiburan digital, dan berbagai aplikasi lainnya yang memanfaatkan jaringan internet.

Perubahan pola konsumsi masyarakat, khususnya dalam menikmati hiburan digital, merupakan dampak nyata dari perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini. Salah satu bentuk layanan yang banyak diminati adalah platform *Video on Demand* (VoD) seperti Netflix, yang menawarkan berbagai konten hiburan secara fleksibel. Namun penyelenggaraan layanan digital di Indonesia menghadapi tantangan tertentu, seperti kebijakan pemblokiran oleh penyedia jasa telekomunikasi. Salah satu kasus yang menarik perhatian adalah pemblokiran akses Netflix oleh PT Telkom Indonesia sejak tahun 2016 hingga 2020. Kebijakan ini memunculkan berbagai polemik, terutama dari sisi perlindungan hak konsumen.

Netflix merupakan perusahaan penyedia layanan streaming yang berbasis di California. Pada awalnya, Netflix menjalankan bisnis yang berfokus pada penjualan dan penyewaan DVD yang dikirimkan melalui jasa pos. Pada tahun 1997, layanan tersebut kemudian bertransformasi menjadi platform digital, dan pada tahun 2000, Netflix memperkenalkan layanan streaming yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui jaringan internet menggunakan perangkat televisi maupun gawai. Selanjutnya, pada

tahun 2016, Netflix secara resmi diluncurkan di lebih dari 100 negara, termasuk Indonesia.³

Pada Januari 2016, Netflix sebagai salah satu penyedia layanan Video on Demand terbesar di dunia, mulai menjangkau pasar Indonesia. Selanjutnya, berbagai layanan serupa mulai bermunculan seperti Hooq yang diluncurkan pada April 2016, disusul oleh Viu pada Mei 2016, Iflix pada Juni 2016, dan Disney Plus yang hadir pada September 2020. Dari berbagai platform yang tersedia, Netflix dianggap sebagai layanan dengan kualitas terbaik. Hal ini didukung oleh fitur layanan yang menarik, pembaruan sistem yang terus-menerus, serta jumlah pelanggan yang paling banyak. Menurut statistik unduhan Play Store, Netflix telah diunduh lebih dari 1 miliar kali. Angka ini jauh lebih tinggi daripada layanan lain seperti Disney Plus yang telah diunduh lebih dari satu juta kali, serta Iflix dan Viu yang masing-masing telah diunduh lebih dari 50 juta kali.⁴

Netflix Layanan Netflix menyajikan pilihan tayangan film yang bervariasi, baik dari segi genre maupun asal negara produksi, yang memungkinkan pengguna untuk menikmati konten sesuai dengan preferensi pribadi mereka. Selain itu, Netflix juga memproduksi lebih banyak konten original dibandingkan dengan platform lainnya. Salah satu keunggulan

³ Netflix, *Netflix Timeline : A brief history of the company that revolutionized watching of movies and TV shows*, Agustus 2020, <https://media.netflix.com/en/>, diakses pada tanggal 22 November 2024.

⁴ Conney Stephanie, *Netflix Diunduh Lebih dari 1 Miliar Kali di Google Play Store*, Kompas Tekno, 3 Agustus 2020, <https://tekno.kompas.com/read/2020/08/03/08030047/netflix-diunduh-lebih-dari-1-miliar-kali-di-google-play-store>, diakses pada tanggal 22 November 2024.

utama Netflix adalah fitur pengendalian orang tua (*parental control*), yang dirancang untuk membantu orang tua dalam menentukan konten yang sesuai untuk ditonton oleh anggota keluarga, termasuk anak-anak. Dengan bantuan fitur ini, orang tua dapat memastikan anak-anak mereka hanya menonton acara yang sesuai dengan usia mereka dan menjunjung tinggi nilai-nilai keluarga.

Salah satu perusahaan yang merambah industri TV berlangganan di Indonesia yaitu PT Telekomunikasi Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia (selanjutnya disebut PT Telkom) adalah perusahaan yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi, serta penyedia layanan dan jaringan telekomunikasi yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT Telkom beserta anak perusahaannya yaitu PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), IndiHome dan Wifi.id melakukan pemblokiran atas akses internet Netflix dikarenakan berbagai alasan salah satunya atas konten yang disiarkan dianggap menampilkan pornografi. Tindakan pemblokiran ini dilakukan sebagai upaya PT Telkom untuk memastikan agar konten yang ditayangkan Netflix tidak melanggar perundang-undangan yang berlaku seperti Undang-Undan Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE, dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2004 Tentang Pornografi,⁵ sehingga dengan adanya pemblokiran tersebut konsumen tidak bisa mengakses Netflix.

⁵ Arief Budiansyah, *Soal Pemblokiran Netflix, Ini Update Terbaru dari Telkom*, CNBC Indonesia, 16 januari 2020, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200116175254-37-130589/soal-pemblokiran-netflix-ini-update-terbaru-dari-telkom>, diakses pada tanggal 22 November 2024.

Sebagai penyedia jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia, PT Telkom memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan layanan yang adil dan tidak mendiskriminasi layanan digital tertentu.⁶ Pemblokiran ini secara langsung mengakibatkan konsumen layanan Telkom, seperti pengguna IndiHome dan juga Telkomsel kehilangan kesempatan untuk mengakses konten Netflix, meskipun konsumen tetap dikenakan biaya langganan internet. Penyelenggara jaringan wajib mematuhi prinsip keadilan dan transparansi dalam penyelenggara layanan telekomunikasi, sehingga konsumen tidak dirugikan akibat tindakan sepihak oleh penyedia.⁷

Dalam konteks era digital, hak konsumen tidak hanya mencakup akses terhadap barang atau jasa, tetapi juga kebebasan untuk memilih layanan yang diinginkan tanpa intervensi yang tidak adil dari pelaku usaha. Dalam kasus ini, tindakan pemblokiran Netflix oleh PT Telkom dipandang sebagai bentuk intervensi yang mengurangi kebebasan konsumen untuk menikmati layanan hiburan digital yang sesuai kebutuhan mereka. Selain itu, kerugian yang dialami konsumen mencakup hilangnya kesempatan untuk mengakses layanan serta potensi kerugian materiil yang timbul akibat layanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi atau kontrak yang dijanjikan.⁸

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, "*konsumen memiliki hak untuk mendapatkan*

⁶ Ahmad H. Sitompul. 2012. *Hukum Telekomunikasi, Media, dan Informatika: Menyongsong Konvergensi Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hal. 89.

⁷ Faisal Hasibuan. 2020. *Perlindungan Konsumen di Era Digital*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hal. 15.

⁸ *ibid*

kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang/jasa". Pemblokiran akses terhadap Netflix tanpa adanya alasan yang transparan dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen tersebut. Hal ini diperkuat dengan pandangan Djasamen Saragih yang berpendapat bahwa perlindungan konsumen mencakup segala upaya untuk menjamin kepastian hukum terkait hak-hak konsumen dalam menikmati produk atau layanan yang telah dibeli atau diaksesnya.⁹

Tindakan PT Telkom dalam memblokir Netflix juga sejalan dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur *"tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan"*. Dalam hal ini, konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan pemblokiran yang dilakukan oleh PT Telkom terhadap layanan Netflix memiliki hak untuk menuntut tanggung jawab hukum dari PT Telkom, baik dalam bentuk pengembalian biaya, pemberian kompensasi materiil, maupun pemulian hak akses terhadap layanan yang telah dibayarkan. Dalam manajemen pemasaran, bawa keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya diukur dari produk atau layanan yang ditawarkan, tetapi juga dari kemampuannya dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen.¹⁰

⁹ Dhasemen Saragih. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. Hal. 56.

¹⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. United Kingdom Pearson Education.

Kasus ini juga menjadi penting untuk dikaji mengingat pesatnya digitalisasi di Indonesia dan meningkatnya jumlah pengguna platform digital. Teknologi digital membawa tantangan baru dalam hubungan antara konsumen dan penyedia layanan, termasuk dalam aspek tanggung jawab hukum dan transparansi.¹¹ Dalam hal ini, langkah yang diambil oleh PT Telkom perlu dianalisis untuk memastikan kesesuaiannya dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya terkait dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Di sisi lain, PT Telkom beralasan bahwa pemblokiran tersebut dilakukan untuk melindungi kepentingan konsumen dari potensi penyalagunaan layanan digital, seperti konten negatif atau pelanggaran regulasi lainnya. Akan tetapi langkah ini memunculkan perdebatan karena tidak dilakukan secara transparan dan berpotensi menimbulkan monopoli akses terhadap konten hiburan tertentu. Sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *“pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada konsumen secara jujur dan tidak diskriminatif”*.

Merujuk pada permasalahan yang ada, penelitian ini berusaha untuk menganalisis tanggung jawab PT Telkom atas pemblokiran layanan digital seperti Netflix dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. Peneliti ini tidak hanya bertujuan untuk memahami dampak kebijakan tersebut terhadap

¹¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. United Kingdom. Pearson Education.

hak konsumen, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi hukum yang relevan dalam meningkatkan perlindungan konsumen di era digital.

Berdasarkan kajian pustaka dan informasi yang tersedia, penelitian mengenai **Tanggung Jawab PT Telkom Terhadap Pemblokiran Layanan Digital dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999** belum pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya. Meskipun terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang pernah membahas tema serupa, namun secara judul dan substansi pokok permasalahan yang dibahas berbeda dengan penelitian ini. Adapun penelitian yang dimaksud meliputi:

1. Hugo Prathama (2022) *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Over The Top Dalam Persaingan Usaha Telekomunikasi*, Jurnal Hukum Adigama Volume 5 Nomor 1 Juni 2022.¹² Penelitian ini berfokus pada dua hal utama yaitu tanggung jawab hukum perusahaan OTT dalam industry telekomunikasi, serta dampak keberadaan mereka terhadap persaingan usaha, khususnya dalam layanan data dan internet.
2. Dina Rahmayani dan Syuryani (2024) *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Internet*, Collegium Studiosum Journal Vol 7 No.1 Juni 2024.¹³ Penulisan ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen perjanjian berlangganan layanan internet, dengan fokus pada hak dan kewajiban yang muncul dari

¹² Hugo Prathama. 2022. *Tanggung Jawab Perusahaan Over The Top Dalam Persaingan Usaha Telekomunikasi*. Jurnal Hukum Adigama. Vol. 5 No. 1

¹³ Dina Rahmayani dan Syuryani. 2024. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Internet*. Collegium Studiosum Journal. Vol. 7 No. 1.

perjanjian tersebut. Tujuan utamanya adalah menganalisis sejauh mana hukum mampu melindungi konsumen dari permasalahan yang mungkin muncul dalam hubungan kontrak tersebut.

3. Selly Tri Noviasanti dan Aris Munandar (2024) *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT Telkom*, Jurnal Private Law Fakultas Hukum Universitas Mataram Volume 4, Issue 1, February 2024.¹⁴ Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen layanan PT Telkom, khususnya terkait atas kualitas layanan, kejelasan kontrak, dan tanggung jawab perusahaan, serta menilai kesesuaian praktik bisnis PT Telkom dengan prinsip keadilan.
4. Enda Kholilah (2023) *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Medan Area.¹⁵ Penelitian ini berfokus pada analisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian berlangganan IndiHome, khususnya kesesuaian isi perjanjian dengan UU Perlindungan Konsumen terkait hak atas kualitas layanan, transparansi kontrak dan informasi yang memadai. Selain itu penelitian ini juga menilai apakah praktik bisnis PT

¹⁴ Selly Tri Noviasanti dan Aris Munandar. 2024. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT Telkom*. Mataram. Jurnal Private Law. Vol. 4 No. 1. Fakultas Hukum Universitas Mataram.

¹⁵ Enda Kholilah. 2023. *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Berlangganan Layanan Indihome Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Telkom telah memenuhi tanggung jawabnya atas pelanggaran atau kerugian yang dialami konsumen.

5. Firman Mario (2023) *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Provider Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.¹⁶ Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan internet dari penyedia seperti Telko, Indosat, dan XL. Fokusnya adalah sejauh mana UU tersebut melindungi hak konsumen terkait kualitas layanan dan kejelasan produk, serta meninjau kewajiban penyedia layanan dalam memenuhi hak-hak tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dari beberapa penulis terdahulu yang sudah disebutkan, belum ada kajian yang fokus mengenai tanggung jawab PT Telkom sebagai penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan terhadap konsumen yang kehilangan kesempatan untuk mengakses layanan yang disediakan oleh Netflix akibat dari tindakan pemblokiran sekaligus mengupasnya dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. Dengan ini, penulis bermaksud mengisi kekosongan literatur yang telah ada dengan cara, menggunakan literatur dari penulisan sebelumnya.

¹⁶ Firman Mario. 2023. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Layanan Provider Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah disampaikan, penelitian ini akan mengkaji dua pokok permasalahan yang menjadi fokus utama, yaitu:

1. Bagaimana bentuk pelanggaran hak konsumen dalam tindakan pemblokiran Netflix oleh PT Telkom menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum PT Telkom sebagai penyedia jasa telekomunikasi atas hilangnya akses konsumen terhadap layanan Netflix akibat pemblokiran tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis aspek hukum dari tindakan pemblokiran layanan Netflix oleh PT Telkom terhadap konsumen di Indonesia. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam tindakan pemblokiran Netflix oleh PT Telkom berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Mengkaji bentuk tanggung jawab hukum yang seharusnya dimiliki penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan, dalam hal ini PT Telkom, terhadap kerugian atau hilangnya hak ases konsumen akibat pemblokiran tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya kajian hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum telekomunikasi. Dengan menelaah kasus pemblokiran layanan digital oleh PT Telkom, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam memahami tanggung jawab pelaku usaha di era digital.

b. Secara Praktis

Penelitian ini memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak mereka atas layanan digital serta upaya yang dapat ditempuh jika terjadi pelanggaran. Bagi PT Telkom dan penyedia layanan serupa, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi kebijakan agar lebih sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi regulator dan pembuat kebijakan dalam merumuskan aturan yang adil dan seimbang antara kepentingan bisnis dan perlindungan konsumen.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penulisan

Penelitian Hukum adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan kaidah atau aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun

dogma hukum guna menjawab sesuatu permasalahan hukum yang menimbulkan polemik atau perdebatan yang berkaitan dengan hukum yang dihadapi.¹⁷ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis-normatif, yaitu pendekatan yang berfokus pada norma-norma atau aturan hukum yang berlaku. Metode ini digunakan untuk meneliti bahan pustaka atau data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, serta doktrin-doktrin hukum yang relevan.

Menurut Peter Marzuki, metode yuridis normatif adalah metode penelitian hukum yang menempatkan hukum sebagai norma, sistem aturan, dan prinsip yang mengatur kehidupan masyarakat.¹⁸ Metode ini menganalisis peraturan perundang-undangan, doktrin, serta putusan pengadilan yang relevan untuk menilai dan memahami suatu masalah hukum. Dalam penelitian ini, pendekatan yuridis normatif digunakan untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya dalam hal pelanggaran hak-hak konsumen.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah suatu merupakan suatu kaidah atau metode untuk melakukan penelitian dimana penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk mengidentifikasi masalah yang dicari solusinya.¹⁹ Pendekatan Undang-Undang (*statue approach*) dan

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana. Hal. 35.

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki. 2017. *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hal. 35.

¹⁹ Amrurrudin dan H. Zainal Asikin. 2006. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

pendekatan konsep (*conceptual approach*) adalah dua metode yang digunakan dalam penelitian ini.

Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang (*statue approach*) yaitu dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis seluruh peraturan serta undang-undang terkait dengan permasalahan hukum yang dihadapi. Peneliti menggunakan pendekatan ini untuk menjawab rumusan permasalahan serta menganalisa tanggung jawab PT Telkom terkait penyediaan konten layanan digital dan kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen. Pendekatan ini akan membahas secara mendalam tentang peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama yang terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Telekomunikasi, serta bagaimana hukum ini diterapkan dalam konteks industri digital.

Selanjutnya, pendekatan kedua yang digunakan adalah pendekatan konsep (*conceptual approach*). Menurut Peter Marzuki pendekatan ini bersumber dari pandangan-pandangan dan doktrin dalam hukum yang berfungsi untuk membangun argumentasi hukum secara mendalam dan sistematis terhadap suatu isu hukum yang sedang dikaji. Dengan demikian pendekatan ini membantu peneliti merumuskan posisi hukum secara lebih komprehensif dalam menjawab permasalahan yang ada.²⁰

Dalam penelitian ini, pendekatan ini digunakan untuk menggali

²⁰ Peter Mahmud Marzuki. 2017. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana. Hal. 133.

pemahaman tentang hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan atas akses layanan digital.

3. Bahan Hukum

a) Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan hukum yang mencakup peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat. Bahan hukum primer memiliki kedudukan utama dalam sistem hukum, yaitu sumber hukum yang berasal langsung dari peraturan perundang-undangan atau dokumen resmi lainnya yang menjadi landasan utama bagi penegak hukum.

Adapun bahan hukum primer dipakai dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;

b) Bahan Hukum Sekunder

Peter Mrzuki menyatakan bahwa bahan hukum sekunder meliputi karya-karya ilmiah yang ditulis oleh para ahli hukum,

termasuk buku, artikel jurnal, serta opini-opini hukum. Meskipun tidak memiliki kekuatan hukum mengikat, bahan-bahan ini sangat berguna dalam memahami dan menganalisis norma-norma hukum yang ada.²¹ Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang berasal dari berbagai publikasi terkait dengan hukum yang memberikan interpretasi terhadap hukum primer. Selain itu, bahan hukum sekunder juga mencakup komentar terhadap putusan pengadilan yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang dibahas yaitu terkait dengan perlindungan konsumen, hukum telekomunikasi, dan regulasi mengenai pemblokiran layanan digital.

c) Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam usaha mengumpulkan materi hukum yang diperlukan, peneliti menerapkan metode studi keputakaan (*library research*). Studi keputakaan menjadi tahapan penting karena memungkinkan peneliti menelaah isu yang diangkat melalui teori-teori yang relevan, setelah topik penelitian ini ditentukan. Berbagai sumber akan digunakan dalam proses ini, mulai dari hasil penelitian sebelumnya, seperti disertasi dan

²¹ Peter Mahmud Marzuki. 2017. *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hal. 30.

tesis, hingga buku, jurnal, serta sumber-sumber lain seperti koran, dan media online. Studi ini bertujuan untuk memperoleh atau mencari konsep, teori, prinsip serta gagasan lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan studi dokumen yang mencakup kegiatan membaca, menelaah dan menganalisis literatur ilmiah, buku-buku hukum, peraturan perundang-undangan, dan sumber hukum lainnya yang memiliki keterkaitan erat dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Setelah semua data terkumpul secara lengkap dan terstruktur, tahap selanjutnya adalah menganalisis data guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap masalah penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data secara kualitatif yaitu analisis yang disajikan dalam bentuk deskripsi naratif. Teknik analisis kualitatif dilakukan dengan menguji data yang diperoleh melalui pendekatan teori, doktrin, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan. Penggunaan metode kualitatif diterapkan guna memperoleh pemahaman yang jelas terhadap isu utama penelitian dengan menggali fakta-fakta yang logis, relevan, dan sesuai dengan ruang lingkup serta batasan masalah yang telah ditetapkan dalam studi ini.

Menurut Sutrisno Hadi, pendekatan penelitian deskriptif kualitatif difokuskan pada penggambaran dan pendeskripsian secara sistematis dan rinci terhadap suatu fenomena atau kondisi tertentu, dengan mengedepankan aspek kualitatif daripada kuantitatif. Melalui pendekatan ini, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai objek yang menjadi fokus penelitian.²²

Dengan demikian, untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau relevansi antara data yang terkumpul dengan landasan teori yang digunakan, maka terlebih dahulu dilakukan peninjauan terhadap data yang terkumpul selama penelitian, lalu dipadukan dengan teori dasar. Sehingga dapat menggambarkan dan menarik kesimpulan umum mengenai tanggung jawab PT Telkom terhadap pemblokiran layanan digital dalam perspektif hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

F. Sistematika Penulisan

1. **Bab I Pendahuluan**, pada bagian ini membahas terkait latar belakang dan rumusan masalah; tujuan, manfaat, dan metode penelitian; serta sistematika skripsi dengan tema hukum.
2. **Bab II Tinjauan Pustaka**, perihal yang dibahas di pada bagian ini berkenaan dengan uraian maupun deskripsi terkait kajian yuridis,

²² Sutrisno Hadi. 2018. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset. Hal. 16.

doktrin, dan teori yang didasarkan atas ketentuan hukum yang berlaku.

3. **Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan**, pada bagian ini membahas terkait informasi maupun data yang didapatkan dari penelitian dengan melibatkan analisis dan pengkajian data secara sistematis dengan mengacu pada kajian pustaka pada Bab II.
4. **Bab IV Penutup**, sub bab dalam Bab IV membahas mengenai kesimpulan dan saran terkait perosalan yang diangkat.

