

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN

PRODUK INDIHOME BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999

TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

NADHIRA HESTY UTAMI

1510112007

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM BISNIS (PK II)



Pembimbing :

Dr. Wetria Fauzi, S.H., M.H

Upita Anggunsuri, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2019

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

(Nadhira Hesty Utami, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 2019, 68 Halaman)

ABSTRAK

Pada saat sekarang ini teknologi berkembang dengan semakin pesat. Kebutuhan manusia semakin tinggi untuk melakukan komunikasi dan memperoleh informasi terutama melalui media internet. Teknologi informasi dan komunikasi (Telekomunikasi) telah menjadi kebutuhan pokok manusia dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai perusahaan menghasilkan beragam layanan jasa internet salah satunya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk yang menyediakan layanan jasa IndiHome. Layanan tersebut tidak terlepas dengan adanya hambatan-hambatan yang dialami dalam penggunaannya sehingga konsumen dirugikan karena tidak mendapatkan jasa sesuai dengan yang diharapkan. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan IndiHome berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan apa kendala-kendala yang dihadapi oleh konsumen pengguna layanan IndiHome serta upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan untuk mengatasinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, dengan teknik pengumpulan data ialah studi dokumen, wawancara, dan kuesioner. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen pelanggan IndiHome dilakukan melalui upaya preventif dan represif. Upaya preventif dilakukan dengan adanya syarat dan ketentuan yang disediakan oleh perusahaan yang dapat dibaca dan dipahami oleh calon pelanggan sebelum menyetujui kontrak berlangganan. Upaya represif adalah dengan disediakan sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan seperti aplikasi myIndihome, media sosial berupa twitter, facebook, melalui email, call center 147, layanan *walk in*, musyawarah, pemberian kompensasi atau ganti rugi, serta melalui Pengadilan Negeri atau BPSK. Adapun kendala yang dialami oleh konsumen pengguna layanan IndiHome yaitu keluhan teknis berupa gangguan jaringan, gangguan fitur, kualitas layanan yang kurang sesuai dan masalah administrasi. Upaya yang dilakukan terhadap konsumen pelanggan IndiHome berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, PT. Telkom memiliki jaminan tingkat layanan *Service Level Guarantee* (SLG) dan mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan *Service Level Guarantee* (SLG) IndiHome tidak terpenuhi. Didalam mengatasi kendala tersebut diperlukan upaya dari semua pihak, baik konsumen, pelaku usaha serta pemerintah.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, IndiHome*