

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME
AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU
DARI UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (STUDI KASUS PT. TELKOM
WITEL SEMARANG)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Diajukan oleh:

RAIHAN DWI PUTRA

17.C1.01110

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME
AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DI TINJAU
DARI UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (STUDI KASUS PT. TELKOM
WITEL SEMARANG)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Disusun oleh :

Raihan Dwi Putra

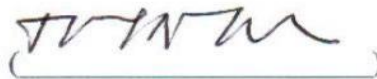
NIM: 17.C1.0110

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi

Emanuel Bonaputra S.H., M.H.

NPP: 05811995173



Kepada
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2024

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT. TELKOM WITEL SEMARANG)” dilatabelakangi telekomunikasi di Indonesia, terutama melalui layanan IndiHome PT. Telkom, kini menjadi kebutuhan pokok masyarakat. IndiHome, dengan teknologi fiber optik, menawarkan internet berkecepatan tinggi, UseTV cable, dan telepon rumah kepada sekitar 4 juta pelanggan nasional. Konsumen dapat mendaftar langsung di kantor Plaza Telkom Semarang atau melalui aplikasi My IndiHome. Layanan ini berdasarkan kontrak baku yang mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dan PT. Telkom. Meskipun kontraktual, masih ada kekurangan pemahaman konsumen tentang hak perlindungan, terutama terkait gangguan jaringan internet. Dibutuhkan pendidikan konsumen lebih lanjut mengenai perlindungan hukum, terutama dalam konteks IndiHome dan kebijakan perlindungan konsumen PT. Telkom.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen indihome oleh PT. Telkom atas gangguan jaringan internet dan Apa kendala perlindungan hukum terhadap konsumen indihome oleh PT. Telkom apabila terjadi gangguan internet.

Hasil Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Data dan analisis dilakukan secara kualitatif tanpa menggunakan suatu perhitungan secara matematis. Sumber data diperoleh berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan dengan teknik wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen Indihome akibat terjadinya gangguan jaringan internet yang ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diselesaikan dengan dua cara yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif yaitu Perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kontrak Baku Berlangganan Indihome, sedangkan Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran (terjadinya gangguan jaringan internet), adalah dengan adanya musyawarah, memberikan kompensasi/ganti rugi sesuai dengan kesepakatan para pihak, dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyelesaikan masalahnya melalui Pengadilan Negeri/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila tidak puas dengan hasil musyawarah. Kompensasi yang diberikan PT. Telkom biasanya bukan berupa uang, melainkan dalam bentuk benefit seperti diberikan diskon atau gratis pemakaian dibulan berikutnya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Gangguan internet, PT. Telkom Semarang