

ABSTRAK
TANGGUNG JAWAB PROVIDER TERHADAP KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN BERLANGGANAN

Oleh: Sitti Nor Tarisa, Hidayat Andyanto dan Imam Rofiqi

Industri Telekomunikasi Indonesia berkembang pesat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk. Dengan pesatnya perkembangan dan kemajuan perekonomian nasional, berbagai produk terus bermunculan, khususnya jasa telekomunikasi di bidang internet. Kemajuan teknologi internet telah memudahkan siapapun untuk menggunakannya kapan saja dan dimana saja.

Rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini yaitu mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jika PT.Telkom tidak memenuhi perjanjian berlangganan dan bagaimana tanggung jawab oleh PT.Telkom terhadap konsumen apabila terjadi gangguan jaringan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini yaitu menggunakan tipe penulisan yuridis normatif yang berdasarkan dari hasil kajian buku-buku, jurnal-jurnal dan undang-undang yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab terhadap konsumen. Dan menggunakan pendekatan perundang-undangan sehingga pengumpulan dan pengolahan bahan hukum.

Hasil dari penelitian skripsi ini yaitu : 1) perlindungan hukum terhadap konsumen jika PT.Telkom tidak memenuhi perjanjian berlangganan sehingga dapat digunakan aturan pelaksanaannya yaitu Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai Hak dan kewajiban konsumen. 2) tanggung jawab oleh PT.Telkom terhadap konsumen apabila terjadi gangguan jaringan adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat pencegahan (preventif) maupun yang bersifat pemaksaan (represif), baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Dan memberikan kompensasi atau ganti rugi.

Dapat ditarik kesimpulan kontrak baku berlangganan PT.Telkom, dilakukan sosialisasi atau penjelasan terlebih dahulu kepada konsumen yang akan berlangganan mengenai syarat dan ketentuan berlangganan. Dan saran Perlindungan Konsumen yang diberikan PT.Telkom sekiranya sesuai dengan kenyataan yang terjadi agar konsumen mengetahui bahwa hak-haknya dilindungi dan mengetahui secara jelas tanggung jawab PT.Telkom selaku pelaku usaha.

Kata kunci: Tanggung jawab, PT.Telkom, Konsumen

ABSTRACT
PROVIDER'S RESPONSIBILITY TOWARDS CONSUMERS IN THE
SUBSCRIPTION AGREEMENT

By: Sitti Nor Tarisa, Hidayat Andyanto dan Imam Rofiqi

The Indonesian telecommunications industry is growing rapidly along with population growth. With the rapid development and progress of the national economy, various products continue to emerge, especially telecommunications services in the internet sector. Advances in internet technology have made it easier for anyone to use it anytime and anywhere.

The formulation of the problem in this thesis research is about how legal protection will be for consumers limited liability company does not fulfill the subscription agreement and what responsibility limited liability company will have towards consumers if network disruption occurs.

The research method used in this thesis research is to use a normative juridical writing type based on the results of a study of books, journals and laws relating to consumer protection and accountability for Indohome. And uses a statutory approach to collect and process legal materials.

The results of this thesis research are: 1) legal protection for consumers if limited liability company does not fulfill the subscription agreement so that implementing regulations can be used, namely Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulates consumer rights and obligations. 2) limited liability company responsibility towards consumers in the event of network disruption is a protection given to legal subjects in accordance with legal regulations, both preventive and coercive, both written and unwritten in to enforce legal regulations. And provide compensation or compensation.

It can be concluded that the Standard Indihome Subscription Contract requires socialization or explanation beforehand to consumers who wish to subscribe to limited liability company regarding the subscription terms and conditions. And the Consumer Protection advice provided by limited liability company is in line with the reality of what is happening so that Indihome consumers know that their rights are protected and clearly know limited liability company responsibilities as a business actor.

Keywords: responbility, limited liability company , Consumers