

Perlindungan Terhadap Pelanggan Layanan Internet Indihome Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Tinggi Nomor 149/PDT/2021/PT DKI) = Protection of Indihome Internet Service Customers Reviewed from the Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (Study of High Court Verdict Number 149/PDT/2021/PT DKI).

Annisa Salsabila, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519060&lokasi=lokal>

Abstrak

Telekomunikasi merupakan salah satu industri yang keberadaannya akibat kemajuan teknologi informasi. Kebutuhan untuk mengakses informasi yang semakin meningkat menjadikan perusahaan telekomunikasi menyediakan beragam layanan. Bentuk kemajuan dari perkembangan layanan yang disediakan salah satunya teknologi layanan internet. Penggunaan internet saat ini menjadi kebutuhan primer bagi beberapa masyarakat tidak hanya penggunaannya namun juga kestabilan internet menjadi permasalahan utama untuk kelancaran proses komunikasi jarak jauh bagi pelanggan layanan internet. Salah satu Penyelenggara Telekomunikasi yang menyediakan layanan internet adalah PT Telkom Indonesia, Tbk. Terdapat beberapa pelanggan layanan Indihome yang mengalami gangguan layanan internet dengan mengkaji melalui Putusan Nomor 149/PDT/2021/PT DKI. Pada penelitian ini penulis menemukan adanya beberapa permasalahan dan pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia, Tbk. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis-normatif penulis mengkaji terkait bagaimana aspek hukum perlindungan konsumen di bidang telekomunikasi melihat dari asas-asas hukum dan sumber hukum tertulis serta wawancara untuk menunjang skripsi penulis. Penulis menelaah dan menganalisis terkait bentuk pertanggungjawaban hukum PT Telkom Indonesia, Tbk selaku Penyelenggara Akses Internet, langkah hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian dari penggunaan jasa layanan internet hingga upaya pemerintah dalam mengatasi kerugian pelanggan layanan internet dengan merujuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan seperti UU No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika serta peraturan perundang-undangan terkait lainnya. Terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen mereka dapat melakukan langkah hukum melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia, Tbk adalah tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik untuk penggantian ganti rugi.

.....Telecommunications is one of the industries whose existence is due to advances in information technology. The need to access information is increasing, making telecommunications companies provide a variety of services. Forms of progress from the development of services provided, one of which is internet service technology. The use of the internet is currently a primary need for some people, not only its use but also the stability of the internet is the main problem for the smooth process of long-distance communication for internet service customers. One of the Telecommunications Providers providing internet services is PT Telkom Indonesia, Tbk. There are several Indihome service customers who experience internet service disruptions by reviewing through

Verdict Number 149/PDT/2021/PT DKI. In this study, the authors found several problems and violations of consumer rights committed by PT Telkom Indonesia, Tbk. By using the juridical-normative research method, the authors examine how the legal aspects of consumer protection in the telecommunications sector are viewed from legal principles and written legal sources as well as interviews to support the author's thesis. The author wants to examine and analyze the form of legal liability of PT Telkom Indonesia, Tbk as an Internet Access Provider, legal steps that can be taken by consumers if they experience losses from using internet services to the government's efforts to overcome losses to internet service customers by referring to laws and regulations that relating to Law No. 36 of 1999 concerning Telecommunications, Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Decree of the Minister of Industry and Trade, Regulation of the Minister of Communication and Informatics and other related laws and regulations. Against losses suffered by consumers, they can take legal steps through litigation and non-litigation. The liability carried out by PT Telkom Indonesia, Tbk is a liability based on fault with the reverse burden of proof for compensation.