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

Okri Vernando[1], Adri[1],Yofiza Media[1].
[1]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang
Email : Okrijo80@gmail.com

ABSTRAK

Perlindungan konsumen pada saat ini diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk juga menyediakan beragam layanan dalam bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based* dan *server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan IT *enabler*, *e-Commerce* dan layanan produk lainnya. Salah satu produk unggulan terbaru yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk adalah IndiHome. Rumusan masalah: 1)Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan IndiHome berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? 2)Apakah kendala-kendala yang dihadapi oleh konsumen pengguna layanan IndiHome? 3)Upaya-upaya perlindungan hukum apakah yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi konsumen pengguna layanan IndiHome? Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum sosiologis, dan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen. Data dianalisa secara kualitatif. Simpulan hasil penelitian: 1) Perlindungan hukum merupakan wujud dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yaitu upaya perlindungan preventif dan represif. 2) Kendala yang dialami oleh konsumen pengguna layanan IndiHome yaitu keluhan teknis berupa gangguan jaringan, gangguan fitur, *costumer service* yang kurang memuaskan dan masalah administrasi. 3) Upaya yang dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk sebagai penyedia jasa layanan IndiHome menyediakan bentuk-bentuk layanan konsumen sebagai upaya perlindungan kepada konsumen yang dibuat dan diselenggarakan sebagai salah satu cara menjangkau semua keluhan dan komplain dari para konsumen apabila terjadi kendala.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, IndiHome