

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KENAIKAN TAGIHAN
LAYANAN INTERNET INDIHOME DI KOTA MAGELANG

Rosyida Isma Fadhila,¹ Sai'da Rusdiana²

INTISARI

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap kenaikan tagihan layanan internet IndiHome di Kota Magelang dan bagaimana upaya yang ditempuh pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Penelitian hukum ini bersifat yuridis empiris yaitu menggabungkan penelitian yuridis dengan meneliti data sekunder yang didapat dari penelitian kepustakaan serta metode penelitian empiris dengan meneliti data primer yang didapat dari penelitian lapangan. Data dianalisis dengan metode kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan suatu keadaan yang sebenarnya atau fakta, yang kemudian dianalisis melalui interpretasi ilmiah. Penyajian data akan dilakukan secara deskriptif, dimana data akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis, dapat ditarik dua kesimpulan. Kesimpulan yang pertama adalah perlindungan konsumen terhadap kenaikan tagihan layanan internet IndiHome di Kota Magelang belum terpenuhi secara baik yang ditunjukkan dengan adanya beberapa hak konsumen diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kedua, para pihak dalam perjanjian berlangganan IndiHome selalu mengupayakan musyawarah dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi, apabila musyawarah tidak dapat menyelesaikan permasalahan maka akan diselesaikan melalui BPSK atau Pengadilan Negeri.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Penyedia Layanan Internet, Kenaikan tagihan.

¹ Mahasiswa Strata 1 Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

² Dosen Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

CONSUMER PROTECTION FROM INCREASE OF INDIHOME SERVICE'S BILL IN MAGELANG

Author: Rosyida Isma Fadhila,³ Sai'da Rusdiana⁴

ABSTRACT

This legal research aims to analyze consumer protection on the increase of IndiHome service's bill in Magelang and the dispute resolution.

The legal research uses juridical-empiric method which combines juridical research method using secondary data collected from literature research, and empiric research method by gathering primary data obtained from field research. All the data is analysed with qualitative method, which describe the real condition or facts and it analyse with scientific interpretation. Author will display all the data with descriptive method which explain and describe all the result of this research.

Based on the result of this research, two conclusion can be drawn. First, consumer protection from the increase of IndiHome service's bill in Magelang is not fulfilled yet, as some consumer's right regulated in Consumer Protection Law are not fulfilled. Second, the dispute resolution method in IndiHome's contract is negotiation. If negotiation fail to solve the dispute, cade can be brought to BPSK or Civil Court.

Keywords: Consumer Protection, Internet Service Provider, Contract Law

³ Undergraduate Student of Civil Law Department in Faculty of Law Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

⁴ Lecturer of Civil Law Department in Faculty of Law Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta