

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN PRODUK INDIHOME PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. DI KABUPATEN SLEMAN

Oleh: Stella Julita*

INTISARI

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pelanggan Produk IndiHome PT Telkom di Kabupaten Sleman. Permasalahan yang diangkat dalam penulisan hukum ini terkait perlindungan hukum yang diberikan kepada pelanggan produk IndiHome PT Telkom di Kabupaten Sleman dan upaya penyelesaian yang dapat digunakan oleh para pihak dalam hal terjadi wanprestasi yang diakibatkan oleh PT Telkom.

Penelitian hukum ini bersifat normatif-empiris yaitu menggabungkan metode penelitian normatif dengan cara penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder serta metode penelitian empiris dengan cara melakukan penelitian lapangan untuk mendapatkan data primer. Data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut dianalisis dengan metode kualitatif dan disajikan dengan menggunakan metode deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, perlindungan hukum terhadap pelanggan produk IndiHome PT Telkom di Kabupaten Sleman belum terpenuhi dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan tidak terpenuhinya beberapa hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum preventif telah diberikan oleh PT Telkom melalui Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome dan perlindungan hukum secara represif ditunjukkan dengan pemberian kompensasi berdasarkan Service Level Guarantee (SLG). Kedua, para pihak selalu menggunakan upaya penyelesaian melalui musyawarah dalam hal terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh PT Telkom untuk mendapatkan kesepakatan sehingga tidak perlu untuk menempuh upaya penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan umum.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, perlindungan konsumen, wanprestasi, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

*Mahasiswa pada Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

**THE LEGAL PROTECTION TOWARDS THE COSTUMERS OF
INDIHOME PRODUCT PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.
IN SLEMAN DISTRICT**

By: Stella Julita*

ABSTRACT

This legal research aims to determine the legal protection towards the costumers of IndiHome Product PT Telkom in Sleman District. The issues raised in this legal research are related to the legal protection which is provided towards the costumers of IndiHome Product PT Telkom in Sleman District and also the resolution attempt that can be used by the parties arising out of the breach of contract conducted by PT Telkom.

This study is normative-empirical in nature, by combining normative research that uses sources from library to obtain secondary data and empirical research through the conduct of field research to obtain primary data. The data obtained from the result of research were analyzed using qualitative method and displayed using descriptive method.

Based on the research conducted by the Author, there are several conclusions that can be made. Firstly, the legal protection towards IndiHome PT Telkom product customers in Sleman Regency had not been met well. It was indicated by the non-fulfillment of some consumer rights under Undang-Undang Perlindungan Konsumen. The preventive legal protection has been provided by PT Telkom through the IndiHome service subscription contract and the repressive legal protection is shown by providing compensation based on the Service Level Guarantee (SLG). Secondly, the parties had always been used a dispute resolution through negotiation arising out of the breach of contract conducted by PT Telkom to reach an agreement so it wasn't necessary to attempt the dispute resolution through Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) or the general courts.

Keywords: Legal Protection, Consumer Protection, Breach of Contract, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

* Student of Civil Law Department, Faculty Of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta