

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap konsumen menyangkut dalam banyak aspek kehidupan terutama dalam aspek kehidupan konsumen yang banyak sekali mengalami kerugian. Pelayanan internet dan telekomunikasi saat ini sangat di butuhkan oleh masyarakat. Jika pada era yang lalu, kegiatan manusia lebih di dominasi dengan kegiatan yang menggunakan sarana fisik, akan tetapi pada era teknologi ini kegiatan manusia sudah banyak ditunjang oleh peralatan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Pokok rumusan permasalahan ini adalah masalah-masalah yang timbul dalam penggunaan terhadap pelayanan internet dan telekomunikasi di wilayah Semarang dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap pelayanan internet dan telekomunikasi di wilayah Semarang. Metode penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, jenis data yang digunakan adalah primer yang bersumber dari studi lapangan dan studi kepustakaan, kemudian penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa pelayanan Internet dan telekomunikasi bagi konsumen adalah bagaimana pihak PT. Telkom hanya memberikan semacam kontrak berlangganan maupun pemberitahuan bila terjadi gangguan dalam menggunakan internet wireless sedangkan dalam kontrak berlangganan pihak Konsumen tersebut hanya bisa menerima dan tidak menerima ketentuan hak dan kewajiban pelanggan walaupun seharusnya PT. Telkom melakukan kewajibannya terdahulu sebelum menerima haknya begitu pula Konsumen harus melakukan kewajibannya terdahulu sebagai pelanggan sebelum memberitahu kedudukannya atau haknya sebagai Konsumen. Kesimpulan bagi pihak PT. Telkom adalah pihak penyedia jasa tersebut harus memberikan kewajibannya untuk Konsumen. Saran bagi PT. Telkom, memberikan perlindungan hukum dan solusi kepada konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Pelayanan Internet dan Telekomunikasi

ABSTRACT

Legal protection of the consumer concerns in many aspects of life, especially in the aspect of consumers' lives are a lot of losses. Internet and telecommunication services are highly needed by the community. If the era past, human activity is dominated by activities that use physical means, but in this technological era of human activity already widely supported by hardware-based information and communication technology. Principal problem formulation are the problems that arise in the use of the internet and telecommunications services in the area of Semarang and how the legal protection of the consumer against the internet and telecommunications services in the area of Semarang. This research method of juridical empirical use traditional methods, the type of data used is primary sourced from field studies and literature, then this research is descriptive qualitative. The results of this study suggests that the Internet and telecommunications services for consumers is how the PT. Telkom only provide some sort of subscription contract and notice if there is interference in the use of wireless internet whereas in the subscription contract The consumer can only receive and do not accept the terms of the rights and obligations of customers despite the supposed PT. Telkom did kewajibannya passed away before receiving their rights as well as Consumers should perform its obligations as a former customer before notifying kedudukannya or his rights as a consumer. Conclusion for the PT. Telkom is the service provider must provide give its obligations to consumers. Suggestions for PT. Telkom, provide legal protection and solutions to consumers.

Keywords: Consumer Protection, Internet Services and Telecommunications