

ABSTRAK

Konsumen dalam melakukan kontrak berlangganan, pada umum hanya langsung menandatangani kontrak tanpa membaca dan mengetahui isi kontrak terlebih dahulu. Sehingga mereka tidak mengetahui hal-hal yang penting bagi mereka selaku konsumen. Bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Demi mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum serta bentuk upaya yang dilakukan pihak *Indihome* pada Telkomsel Cabang Jambi terhadap konsumen yang mengalami gangguan layanan *Indihome*. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum yuridis empiris. Objek penelitian dan fokus penelitian ini ialah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan *Indihome* yang secara khusus pada Kantor Telkomsel Cabang Jambi yakni Grapari Telkomsel. Hasil penelitian dan kesimpulan penelitian ini bahwa hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, oleh sebab itu konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, dikarnakan konsumen dapat dirugikan oleh pelaku usaha bila hak-haknya tidak terpenuhi begitu pula sebaliknya. Oleh sebab itu dibuatnya aturan tentang Perlindungan Konsumen yang memuat tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Bahwa berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian melalui *Indihome* adalah sah apabila dilihat dari syarat sah perjanjian yang terdapat pada Pasal 1320 KUH Perdata, selain itu Telkomsel memiliki tanggungjawab pula terkait dengan Perlindungan Konsumen. Adapun konsumen layanan *Indihome* yang menderita kerugian karena tidak terlaksananya kewajiban dapat menggugat secara langsung Telkomsel untuk meminta pertanggungjawaban atas tindakan wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum yang telah merugikan konsumen tersebut.

Kata kunci : Konsumen, Perjanjian, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Consumers in making subscription contracts, in general, only immediately sign the contract without reading and knowing the contents of the contract first. So that they do not know things that are important to them as consumers. That consumers have the right to obtain advocacy, protection, and efforts to resolve consumer protection disputes properly. If there are harmful deviations, consumers have the right to be heard, obtain advocacy, guidance, fair treatment, compensation to compensation. In order to know and analyze the form of legal protection and the form of efforts made by Indihome at Telkomsel Jambi Branch against consumers who experience Indihome service interruptions. The research method used is empirical juridical legal research method. The object of research and the focus of this research is legal protection for consumers of Indihome service users specifically at the Jambi Branch Office of Telkomsel, namely Grapari Telkomsel. The results and conclusions of this study are that the legal relationship between consumers and business actors is a relationship that can provide benefits for both parties, therefore consumers and business actors have rights and obligations that must be carried out, because consumers can be harmed by business actors if their rights are not fulfilled and vice versa. Therefore, the regulation on Consumer Protection was made which contains the rights and obligations of consumers and business actors. That based on the Civil Code, the agreement through Indihome is valid when viewed from the valid terms of the agreement contained in Article 1320 of the Civil Code, besides that Telkomsel also has responsibilities related to Consumer Protection. As for consumers of Indihome services who suffer losses due to non-performance of obligations, they can sue Telkomsel directly to hold them accountable for acts of default and unlawful acts that have harmed these consumers.

Keywords: Consumer, Agreement, Consumer Protection