

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) bagaimana tanggung jawab dari pihak MDLNet terhadap gangguan jaringan internet pada layanan MDLNet Kota Jambi dan (2) permasalahan yang timbul dalam pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan pihak MDLNet terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Yuridis Empiris dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner dan menggunakan teori tanggung jawab dan teori perlindungan hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha merupakan suatu hubungan yang dapat memberikan keuntungan bagi para pihak, dari hubungan ini menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sehingga hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh PT MDLNet Jambi terhadap konsumen yang mengalami kerugian yang disebabkan gangguan jaringan internet belum terlaksana sepenuhnya, dikarenakan masih dalam proses penyelesaian. Permasalahan yang timbul dalam pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan MDLNet terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan internet adalah dari faktor internal dan eksternal.

Kata Kunci :Konsumen, Tanggung Jawab, MDLNet

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze (1) the responsibility of MDLNet for internet network disruptions on MDLNet services in Jambi City and (2) problems that arise in fulfilling the responsibility carried out by MDLNet towards consumers who experience network disruptions. The research method used in writing this thesis is Empirical Jurisprudence using interview and questionnaire methods. The study shows that the legal relationship between consumers and business actors is a relationship that can provide benefits for the parties, from this relationship arises rights and obligations that must be implemented so that the results of this study indicate that the responsibility given by PT MDLNet Jambi towards consumers who experience losses caused by internet network disruptions has not been fully implemented, because it is still in the process of being resolved. The problems that arise in fulfilling the responsibility carried out by MDLNet towards consumers who experience internet network disruptions are from internal and external factors.

Keywords: *Customer, Responsibility, MDLNet*