

ABSTRAK

Dalam perkembangan di era modern ini Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut Soetiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan martabatnya sebagai manusia. Konsumen yang ingin berlangganan IndiHome, dapat mendaftar langsung melalui kantor *Plaza* Telkom atau bisa juga dengan mendaftar melalui aplikasi online pada perangkat handphone, dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi My IndiHome. Layanan Indihome ini ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan IndiHome. Dalam sebuah perjanjian, masing-masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu PT. Telkom mempunyai hak dan kewajiban konsumen pengguna jaringan Indihome akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni Perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Gangguan Jaringan Internet, Perlindungan Konsumen.

