

ABSTRAK

Pertanggungjawaban hukum PT. Eka Mas Republik sebagai penyedia layanan jaringan internet *MyRepublic* terhadap konsumen yang dirugikan akibat gangguan layanan internet, khususnya di wilayah Banyumanik. Dalam praktiknya, penyedia layanan internet kerap mengalami gangguan jaringan yang berdampak pada terganggunya aktivitas konsumen, namun penanganan yang dilakukan oleh pihak penyedia dinilai belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelanggaran terhadap ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan sejauh mana tanggung jawab PT. Eka Mas Republik terhadap kerugian konsumen. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan analitis-deskriptif melalui studi kepustakaan dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyedia jasa internet berkewajiban untuk memenuhi perjanjian layanan yang telah disepakati, serta memberikan kompensasi apabila terjadi gangguan yang menyebabkan konsumen tidak menerima layanan sebagaimana mestinya. Berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas ganti rugi atas kerugian yang dialami, dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhinya. Namun, dalam kasus yang terjadi, PT. Eka Mas Republik belum melaksanakan kewajiban tersebut secara maksimal. Perlunya penguatan pengawasan oleh instansi terkait serta peningkatan kesadaran hukum bagi konsumen dan pelaku usaha untuk menciptakan hubungan yang seimbang dan adil dalam transaksi jasa telekomunikasi.

Kata Kunci: pertanggungjawaban, perlindungan konsumen, gangguan jaringan internet.