

ABSTRAK

Manusia adalah makhluk sosial yang senantiasa dihadapkan pada realitas sosial yang sangat kompleks, salah satunya menyangkut kebutuhan akan komunikasi. Berbagai macam teknologi komunikasi dikembangkan dan telepon seluler menjadi alat komunikasi. Banyaknya jasa telekomunikasi seluler yang tersedia juga dapat menimbulkan kerugian seperti dugaan pengurangan pulsa layanan jasa pesan premium teregistrasi secara otomatis dan dugaan pengurangan pulsa pembelian paket internet dengan biaya pulsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen apabila adanya pengurangan pulsa secara otomatis dan upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen apabila adanya pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada penyusunan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan yuridis normatif, yaitu analisa terhadap pasal-pasal dan peraturan perundang-undangan yang mengatur hal-hal yang menjadi permasalahan mengenai pengurangan pulsa secara otomatis digunakan mengingat bahwa permasalahan yang diteliti berkisar pada peraturan perundang-undangan, yaitu hubungan peraturan satu dengan peraturan lainnya serta kaitannya dalam realita yang terjadi. Spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah secara deskriptif analitis, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan menggambarkan suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori hukum yang berlaku serta teori lainnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengurangan pulsa secara otomatis pada telekomunikasi seluler. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian skripsi ini yaitu, studi kepustakaan dan studi lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna kartu seluler atas pengurangan pulsa secara otomatis terdapat pengaturannya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas berkurangnya pulsa secara otomatis yang merugikan pelanggan. Pelaksanaan tanggung jawab mengenai berkurangnya pulsa karena pemberian informasi tidak memadai belum sepenuhnya terealisasi karena masih ada konsumen yang masih merasa dirugikan. Selain itu, upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketanya adalah pengguna jasa telekomunikasi seluler yang dirugikan dapat melakukan pengaduan pada operator seluler melalui Call Centre atau Costumer Service di gerai terdekat atau dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Humans are social creatures constantly faced with a highly complex social reality, one of which involves the need for communication. Various communication technologies were developed and mobile phones became communication tools. The number of available mobile telecommunication services can also cause losses such as alleged reduction in the credit of premium messaging services for automatic registered and an alleged reduction in credit of purchase internet package with credit fee. The aim of this research is to find out how the protection of consumer law for alleged automatic reduction of credit and the settlement efforts that can be taken by consumer in order to claim compensation for alleged automatic reduction of credit reviewed from Act of Consumer Protection.

The method of this research using a descriptive method with a normative juridical approach that is analysis articles and legislation regulation matters that are alleged automatic reduction of credit used remembering that the problems in the research revolved around the relationship between one regulation with other regulations and relationship with reality that occurs. The specification of this research is analytical descriptive which is a research method carried out by describing a legislation regulation in force, applicable legal theory and other theories relating to protection of consumer law for automatic reduction of credit in cellular telecommunications. The data collection techniques in this research used literature study and field study.

The results of this research is the protection of law for cellular card users for automatic credit reduction is regulated in the Civil Code and Act of Consumer Protection. Operator cellular must be responsible for automatic reduction of credit that are detrimental to customers. The implementation of the responsibility regarding reduced credit because inadequate information has not been fully realized because there are still consumer who still feel disadvantaged. In addition, to complete the issue is someone who has been at risk of making a complaint to a mobile telecommunication service through Call Centers or Customer Service at the nearest outlets or can settle disputes through the court or outside the courts as in the Act of of Consumer Protection.