

## ABSTRAK

- (A) Nama : Fivhi Indah Sari; NIM: 205120122
- (B) Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN INTERNET *BOLT* DAN *BOLT HOME* YANG DICABUT IZINNYA OLEH KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TAHUN 2018
- (C) Halaman : vii + 103 + 5 halaman daftar pustaka + lampiran, 2019
- (D) Kata kunci : Perlindungan konsumen, pengguna layanan internet *Bolt* dan *Bolt Home*, Kominfo.
- (E) Isi Abstrak:  
Banyak penyelenggara jasa layanan internet tidak patuh membayar biaya frekuensi kepada negara sehingga pemerintah melalui Kominfo melakukan evaluasi yang kemudian memutuskan untuk menutup izin layanan internet PT. Internux yang merupakan anak perusahaan PT. First Media yang bernaung dalam Lippo Group. Akibat penutupan tersebut, konsumen pengguna layanan internet *Bolt* dan *Bolt Home* tidak mendapatkan akses internet sesuai kesepakatan awal perjanjian pemasangan berlangganan sehingga timbul permasalahan 1. Bagaimana perlindungan hak konsumen pelanggan jasa layanan internet *Bolt* dan *Bolt Home* PT. Internux pasca dicabutnya izin oleh Kominfo? 2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pelanggan jasa layanan internet *Bolt* dan *Bolt Home*? Metode yang digunakan yaitu metode hukum normatif. Teori yang digunakan yaitu teori perlindungan konsumen dan teori tanggungjawab. Berdasarkan hasil analisis bahwa konsumen *Bolt* dan *Bolt Home* hanya mendapatkan perlindungan preventif dengan menonaktifkan layanan pembayaran isi ulang (*top up*) dengan tujuan untuk menghindari kerugian yang lebih besar bagi konsumen, sedangkan perlindungan represif tidak ditemukan dalam kasus ini karena tidak adanya gugatan konsumen ke BPSK maupun Pengadilan Negeri. Bentuk tanggungjawab PT. Internux terhadap konsumen berdasarkan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) dan (2) yaitu harus memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya dengan harga paket kuota sesuai dengan perjanjian awal yang disepakati dengan mekanisme *refund* dan memberikan pelayanan penawaran pengalihan ke provider lain. PT. Internux juga berkewajiban membayar biaya tunggakan yang harus dibayarkan kepada pemerintah melalui Kominfo meskipun kasasi gugatan PKPU ditolak oleh Mahkamah Agung. Disarankan Kominfo harus melakukan pengawasan secara ketat terhadap perusahaan jasa layanan internet dan bagi konsumen harus selektif dan cerdas memilih provider perusahaan jasa layanan internet.
- (F) Daftar Acuan : 52 (1945-2019)
- (G) Pembimbing : Dr. Susanti Adi Nugroho, S.H., M.H.
- (H) Penulis : Fivhi Indah Sari