

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen terhadap penghapusan sisa kuota internet oleh provider akibat berakhirnya masa berlaku deposit Prabayar. Permasalahan hukum dalam penelitian ini terletak pada adanya kerugian antara perlindungan konsumen dengan praktik penghapusan kuota yang dilakukan oleh penyedia jasa telekomunikasi. Meskipun konsumen telah melakukan pembayaran di muka, sisa kuota internet dapat dihapus ketika masa berlaku berakhir, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai kepastian dan keadilan hukum bagi konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen dan telekomunikasi, sedangkan bahan hukum sekunder berupa literatur dan putusan pengadilan yang relevan. Analisis dilakukan secara normatif untuk menilai kesesuaian praktik provider dengan prinsip perlindungan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik penghapusan sisa kuota internet bertentangan dengan hak-hak konsumen, khususnya hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi serta pengawasan yang lebih efektif guna menjamin perlindungan hukum yang adil bagi konsumen jasa telekomunikasi.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Kuota Internet, Deposit Prabayar, Konflik Norma, Telekomunikasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer legal protection against the deletion of remaining internet quota by providers due to the expiration of prepaid deposits. The legal issue in this study lies in the inconsistency between consumer protection principles and the practice of quota deletion by telecommunications service providers. Even though consumers have made an advance payment, the remaining internet quota can be deleted when the validity period expires, raising questions about legal certainty and fairness for consumers.

The research method used is normative legal research with a statutory. Primary legal materials include laws and regulations in the field of consumer protection and telecommunications, while secondary legal materials consist of relevant literature and court decisions. A normative analysis was conducted to assess the compliance of provider practices with consumer protection principles.

The results indicate that the practice of deleting remaining internet quota has the potential to conflict with consumer rights, particularly the rights to convenience, security, and legal certainty as stipulated in the Consumer Protection Law. Therefore, strengthened regulations and more effective oversight are needed to ensure fair legal protection for telecommunications service consumers.

Keywords: Consumer Protection, Internet Quota, Prepaid Deposit, Conflict of Norms, Telecommunications.