

ABSTRAK

Penggunaan SMS menjadi suatu pendapatan besar bagi Telkomsel. Dengan SMS seseorang dapat dengan mudah untuk menyampaikan pesan dengan layanan SMS. Namun dibalik kemudahan layanan SMS banyak juga masalah yang terjadi pada layanan SMS, seperti kasus SMS sedot pulsa yang sempat marak dikalangan masyarakat. SMS sedot pulsa sangat merugikan pelanggan dan juga merugikan pelaku usaha sendiri. Oleh sebab itu perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menjamin kepastian hukum pelanggan untuk mendapatkan haknya. Hasil penelitian dilakukan secara kualitatif yakni dengan melakukan penelitian dengan narasumber yang berasal dari pelanggan maupun pelaku usaha terkait kasus sedot pulsa yang terjadi pada PT. Telkomsel.

Kata Kunci : SMS, Sedot Pulsa, Konsumen, Pelaku Usaha, Perlindungan konsumen