

ABSTRAK

Transaksi *voucher* pulsa elektrik saat ini menjadi salah satu sumber pendapatan bagi Telkomsel. Selain ketersediaan *voucher* elektrik yang mudah ditemui dimana saja, cara memperoleh *voucher* pun mudah. Melalui aplikasi telekomunikasi, *voucher* pulsa elektrik dapat berkembang dan menjadi layanan yang sering diakses oleh pelanggan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengaduan pelanggan SimPATI yang tidak terpenuhi perihal layanan transaksi *voucher* pulsa elektrik yang tidak tersampaikan dengan baik dan mekanisme dari perlindungan pelanggan SimPATI yang melakukan transaksi *voucher* pulsa elektrik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme dari perlindungan konsumen dari transaksi *voucher* pulsa elektronik pelanggan SimPATI, mekanisme pengawasan, pembinaan dan pengaturan yang dilakukan oleh Badan Regulator dalam hal perlindungan konsumen *voucher* pulsa elektronik dan upaya Telkomsel dalam membina hubungan dengan pelanggan SimPATI terkait layanan pengisian *voucher* pulsa elektronik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan menggunakan data primer yakni wawancara dan diskusi dengan beberapa pihak, data sekunder yakni studi literatur.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa transaksi *voucher* pulsa elektronik yang ada memiliki lima saluran. Layanan pengaduan konsumen sudah tersedia baik diselenggarakan oleh YLKI, BRTI dan Telkomsel sendiri. Manajemen hubungan pelanggan yang diterapkan oleh Telkomsel diterapkan baik untuk konsumen maupun mitra. Telkomsel, YLKI dan BRTI sudah menerapkan perlindungan konsumen, sementara kesadaran konsumen di Indonesia masih rendah. Sementara Telkomsel memiliki hubungan bisnis yang jelas dengan mitra namun tidak pada *reseller*. BRTI bertugas dalam mengawasi saluran transmisi yang ada sementara YLKI menjalankan fungsi dan tugas sebagai penghubung konsumen dengan pelaku usaha dalam mengupayakan hak konsumen. Adapun saran untuk konsumen agar lebih meningkatkan kesadaran dan ketelitian dalam melakukan transaksi *voucher* elektronik dengan membeli pulsa ditempat yang terpercaya dan segera melakukan pengaduan jika mengalami masalah.

Kata Kunci : konsumen, transaksi voucher pulsa elektronik, perlindungan konsumen, peran BRTI, YLKI, hubungan bisnis