

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, kaena berkat rahmat dan anugerah-Nya, penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Analisis Mekanisme Perlindungan Konsumen Pelanggan Voucher Pulsa Elektronik Simpati” dapat diselesaikan.

Selama penyusunan laporan ini tidak dipungkiri masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi penulisan dan konten isi, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila ada bagian yang tidak berkenan dan kurang dipahami oleh para pembaca. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat diserap dan dipahami dengan baik oleh pembaca, sehingga dapat berguna bagi pembaca.

Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Ibu Helni Mutiasrih Jumhur, SH. MH, selaku dosen pembimbing utama yang dengan penuh perhatian selama ini bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sampai penyelesaian skripsi ini.
2. Yth. Ibu Khairani R Siregar, Si.MT, selaku dosen wali yang menuntun dan memberikan arahan selama proses perkuliahan.
3. Yth. Bapak Haryu Kresno Widhiputranto dari Direktorat Telekomunikasi dan Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu berdiskusi dan mendapatkan izin melakukan penelitian dan juga membantu dalam proses mengumpulkan data.
4. Yth. Bapak Nonot Harsono selaku Anggota Komite Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu dalam proses mengumpulkan data.
5. Yth. Bapak Mega selaku Team leader di GraPARIShop Banda yang telah berbagi wawasan dan pengetahuan dalam membantu mengumpulkan informasi.
6. Yth. Ibu Irma dari divisi *Service Management* Telkomsel Regional Jawa Barat yang membantu mengumpulkan data. Yth. Ibu Sulastri selaku anggota dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang meluangkan waktunya dalam proses wawancara berlangsung.
7. Yth. Bapak Listyo Dwi Harsono, Bapak Adhi Prasetyo, selaku dosen penguji seminar proposal.
8. Suami penulis Teramadhi Kirliana Putra yang selalu menemani siang dan malam untuk memberi dorongan masukan dan kritikan yang membangun.
9. Putri penulis Tyara Marwah Mustikarani yang selalu memberi motivasi dan dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua orang tua penulis Bapak Hindro Mulyono dan Ibu Rini Rostiati, kedua mertua penulis Bapak Agus Suhendro dan Ibu Yanni Mryani, terima kasih atas segala dukungan baik doa, kasih sayang, perhatian, moral, maupun sumbangan pikiran yang kalian berikan.

- 11.Saudara dan saudari kandung maupun Ipar yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
- 12.Semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom yang telah berjasa kepada penulis. Terimakasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.
- 13.Rekan MBTI C 2010 yang selalu membantu dan menemani penulis dalam proses mengumpulkan data penelitian.

Penulis tidak bisa memberikan apa-apa selain insya Allah doa yang terus menerus dipanjatkan. Hanya Allah Yang Maha Kuasa yang bisa membalas semua jasa-jasa bagi yang telah disebut di atas. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya rekan-rekan mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, Juni 2014

Penulis

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Telkomsel	1
1.1.2 Visi dan Misi	1
1.1.3 Produk Telkomsel.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	8
2.1.1 Pelanggan, Pelaku Usaha, Badan Regulator dan Lembaga Perlindungan Konsumen	8
2.1.2 Perlindungan Konsumen.....	10
2.1.3 Perjanjian	12
2.1.3.1 Prestasi dan Wanprestasi	14
2.1.4 Aplikasi Telekomunikasi	14
2.1.4.1 Pulsa Elektronik	16
2.1.4.2 Mekanisme dan Distribusi Isi Ulang Pulsa Elektronik SimPATI	16

2.1.5. <i>Customer Relationship Management dan Legal Bonds</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2.1 Skripsi dan Tesis.....	19
2.2.2. Jurnal dan Paper Nasional	21
2.2.3. Jurnal dan Paper Internasional.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	30
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Variabel Operasional.....	31
3.3 Tahapan Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	35
3.5 Pengumpulan Data	35
3.5.1 Jenis Data.....	35
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Transaksi Voucher Pulsa Elektronik	41
4.2 Layanan Pengaduan Transaksi <i>Voucher</i> Pulsa	46
4.2.1 Layanan Pengaduan oleh Telkomsel untuk Transaksi Voucher Pulsa	46
4.2.2 Layanan Pengaduan ke YLKI.....	51
4.2.3 Layanan Pengaduan ke BRTI	53
4.3 <i>Customer Relationship Management</i>	53
4.4 Perlindungan Konsumen	55
4.5 Hubungan Bisnis	57
4.6 Peran Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia	58

4.7 Tugas Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 LOGO TELKOMSEL.....	1
GAMBAR 2.1 SKEMA TANGGUNG JAWAB PRODUSEN	11
GAMBAR 2.2 INFORMASI ISI ULANG SIMPATI MELALUI MKIOS	16
GAMBAR 2.3 DISTRIBUSI <i>VOUCHER</i> ELEKTRONIK.....	17
GAMBAR 2.4 LOYALTY EQUATION	18
GAMBAR 2.5 THE BONDS OF CUSTOMER RELATIONSHIP ARISE FROM AN EXCHANGE OF ACTIVITIES, KNOWLEDGE AND EMOTION.....	18
GAMBAR 2.6 KERANGKA PEMIKIRAN	29
GAMBAR 3.1 MODEL ANALISIS INTERAKTIF : MILES DAN HUBERMAN	39
GAMBAR 4.1 MEKANISME TRANSAKSI <i>VOUCHER</i> PULSA ELEKTRONIK M-KIOS VIA BANK.....	41
GAMBAR 4.2 MEKANISME TRANSAKSI <i>VOUCHER</i> PULSA ELEKTRONIK M-KIOS VIA <i>MINI MARKET</i>	42
GAMBAR 4.3 MEKANISME TRANSAKSI <i>VOUCHER</i> PULSA ELEKTRONIK VIA PENJUAL PULSA <i>DEALER RESMI</i>	43
GAMBAR 4.4 MEKANISME TRANSAKSI <i>VOUCHER</i> PULSA ELEKTRONIK VIA PENJUAL RESELLER	44
GAMBAR 4.5 MEKANISME TRANSAKSI <i>VOUCHER</i> PULSA ELEKTRONIK VIA GRAPARI.	45
GAMBAR 4.6 MEKANISME LAYANAN PENGADUAN <i>VOUCHER</i> PULSA ELEKTRONIK PELANGGAN SIMPATI.....	50
GAMBAR 4.7 FORM PENGADUAN BRTI	53

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 SKRIPSI DAN TESIS	19
TABEL 2.2 JURNAL DAN PAPER NASIONAL	21
TABEL 2.3 JURNAL DAN PAPER INTERNASIONAL.....	24
TABEL 3.1 VARIABEL OPERASIONAL PENELITIAN	32
TABEL 4.1 JENIS BUKTI TRANSAKSI.....	46
TABEL 4.2 LAMPIRAN KEBIJAKAN.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PENGADUAN

LAMPIRAN 2 CATATAN LAPANGAN PELANGGAN

LAMPIRAN 3 CATATAN LAPANGAN PENJUAL PULSA

LAMPIRAN 4 INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA BRTI

LAMPIRAN 5 INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA TELKOMSEL

LAMPIRAN 6 INSTRUMEN PERTANYAAN WAWANCARA YLKI

LAMPIRAN 7 PERNYATAAN ANGGOTA BADAN REGULASI TELEKOMUNIKASI
INDONESIA

LAMPIRAN 8 PERNYATAAN TELKOMSEL

LAMPIRAN 9 VERBATIM HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN 10 REDUKSI DATA

LAMPIRAN 11 ANALISI HASIL *CODING*