

## **ABSTRAK**

Pada skripsi ini penulis mengidentifikasi permasalahan yang timbul, yakni bagaimana tanggung jawab pelaku usaha penyiaran berlangganan dalam memenuhi hak pelanggan? dan Apa peran pemerintah terhadap pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan terkait dengan hak pelanggan yang harus dipenuhi?. Sehingga dalam pembahasan penulis dapat menguraikan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji, memahami dan menelaah tanggung jawab pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan dalam memenuhi hak pelanggan serta mengkaji, memahami dan menelaah peran pemerintah terhadap pelaku usaha jasa penyiaran berlangganan terkait hak pelanggan yang harus dipenuhi.

Metode penelitian yang digunakan pada penulisan ini adalah yuridis normatif dengan spesifikasi bersifat deskriptif analitis. Dengan pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan undang-undang (statute approach) dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer (UUD 1945 hasil amandemen keempat, UU no. 8 tahun 1999 dan KUHPerdara), bahan hukum sekunder (buku, pendapat sarjana, dan kasus-kasus terkait perlindungan konsumen), dan bahan tersier (kamus hukum). Sedangkan teknik yang digunakan yakni melalui penelitian kepustakaan (library research) dengan teknik analisa data menggunakan cara analisis kualitatif.

Tanggung jawab pelaku usaha Pada pasal 25 UPPK disebutkan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang di perdagangkan, ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang yang setara nilainya, pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi, dan pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya kesalahan. Adapun peran pemerintah sebagai pengawas terkait pasal 29 UUPK disebutkan bahwa pemerintah adalah pihak yang paling berperan dan bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Bentuk pengawasan dilakukan dengan cara penelitian, pengujian atau survey. Saran penulis adalah dalam melakukan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha harus cermat dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sudah diatur dalam UUPK. Dalam hal ini pelaku usaha harus memiliki itikad baik, keterbukaan dan kejujuran terhadap konsumen, sehingga tidak akan ada lagi konsumen yang merasa dirugikan karena kurangnya informasi dari pelaku usaha. Untuk pemerintah, agar membuat ketentuan perundang-undangan yang mengatur mengenai kegiatan pelaku usaha yang berkaitan dengan jasa penyiaran berlangganan sehingga dapat meminimalisir pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut.

Kata kunci: perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, peran pemerintah

## *ABSTRACT*

In this thesis the authors identify the problems that arise, namely how the responsibility of subscribers broadcasting subscription in fulfilling the rights of customers? and What is the role of government to the subscribers of subscription broadcasting service related to the right of customer that must be fulfilled ?. So in the discussion the author can describe the purpose of this study is to review, understand and review the responsibilities of business actors subscription broadcasting services in fulfilling the rights of customers as well as review, understand and examine the role of government to business actors subscription broadcasting services related to the rights of customers to be met.

The research method used in this writing is a normative juridical with analytical descriptive specification. With the approach taken is the approach of the law (statute approach) by examining the library materials or secondary data consisting of primary legal materials (the 1945 Constitution of the fourth amendment, Law No. 8 of 1999 and Civil Code), secondary legal materials (books, opinion scholars, and cases related to consumer protection), and tertiary materials (legal dictionaries). While the technique used is through library research (library research) with data analysis techniques using qualitative analysis.

Responsibility of business actor In Article 25 UUPK mentioned that business actor shall be responsible to provide compensation for consumer loss due to consuming traded services, the compensation as referred to in paragraph (1) may be equivalent return of money, a grace period of 7 days after the date of the transaction, and the provision of indemnity as referred to in paragraphs (1) and (2) does not exclude the possibility of criminal prosecution on the basis of further evidence of an error. The role of the government as a supervisor related article 29 UUPK mentioned that the government is the most responsible and responsible for the development of the implementation of consumer protection that ensures the rights of consumers and business actors as well as the implementation of the obligations of consumers and business actors. The form of supervision is done by way of research, testing or survey. Suggestion writer is in doing legal relationship between consumer and business actor must be careful in execute their rights and obligations have been arranged in UUPK. In this case the business actor must have good faith, openness and honesty to the consumer, so there will be no more consumers who feel harmed because of lack of information from business actors. For the government, in order to make laws and regulations regulating the activities of business actors related to subscription broadcasting services so as to minimize the violations committed by the business actor.

Keywords: consumer protection, business actor responsibility, government role