

ABSTRAK

ROBBY YANUAREKSA. PENERAPAN UU ITE dan UU PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI TRANSAKSI *TELEMARKETING* (STUDI PADA PT AXA MANDIRI). Penulisan Hukum. Program Hukum Perdata Dagang Universitas Diponegoro. Semarang. Skripsi, 2016

Dewasa ini, perekonomian masyarakat Indonesia terus berkembang seiring kemajuan teknologi. Salah satu dari kebutuhan tersebut adalah asuransi, perkembangan asuransi tidak lepas dari kesadaran akan pentingnya berasuransi untuk hidup yang lebih baik. Asuransi telah diatur dalam UU Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Perjanjian asuransi yang dilakukan kini semakin maju seiring kemajuan teknologi, pemanfaatan media elektronik ataupun alat bantu komunikasi merupakan alternatif dari perusahaan asuransi dalam menawarkan jasa kepada konsumen, cara penawaran model inilah yang dalam bahasa pemasaran disebut transaksi *telemarketing*. Transaksi *telemarketing* telah diatur dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE, untuk mencegah terjadinya kecurangan dalam transaksi tersebut maka perlu perlindungan konsumen sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999.

Skripsi ini mengangkat 2 (dua) permasalahan yaitu pertama Bagaimana perlindungan terhadap konsumen dengan penerapan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen bagi transaksi *telemarketing* AXA Mandiri, kedua Bagaimana penyelesaian sengketa pada transaksi *telemarketing* AXA Mandiri.

Penulisan hukum ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, dengan spesifikasi penelitian analisis deskriptif yang bersumber pada studi kepustakaan dan wawancara lalu dianalisis secara normatif-kualitatif.

LP2K sebagai Lembaga yang melakukan pembinaan dan perlindungan konsumen di Jawa Tengah bertujuan agar terciptanya sebuah perlindungan konsumen, pada hari Rabu, 11 Januari 2016 ada kasus pengaduan oleh konsumen kepada LP2K terkait transaksi *telemarketing* AXA Mandiri. Menindaklanjuti laporan konsumen tersebut LP2K memfasilitasi upaya penyelesaian secara damai, dengan melayangkan surat keluhan nasabah kepada AXA Mandiri, tapi hal tersebut belum membawa keberhasilan kemudian sampai akhirnya dilakukan upaya berikutnya yaitu penyelesaian secara alternatif yaitu melalui penyelesaian secara arbitrase.

Pengawasan serta pembinaan perlindungan konsumen oleh LP2K terkait transaksi *telemarketing* dengan dasar penerapan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen menemukan belum sepenuhnya UU tersebut mampu melindungi konsumen jika terjadi perselisihan, oleh karena itu diperlukan adanya peraturan yang lebih detail atau secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen terkait transaksi *telemarketing* beserta penyelesaian sengketa.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, *Telemarketing*, Penerapan UU ITE, Penerapan UU Perlindungan Konsumen