

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.I Kesimpulan**

Dalam pembahasan didalam skripsi ini, maka disimpulkan sebagai berikut :

- a. Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha sebagaimana diatur dalam pasal 45 ayat (1) yang mengatur bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam kasus PT. SMARTFREN yang menjadi pelaku usaha telah merugikan konsumennya dikarenakan kelalaian atas kerusakan jaringan. Upaya hukum dari konsumen untuk mendapatkan ganti rugi kepada PT Smartfren terdapat dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sesuai pasal tersebut konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- b. Pada kenyataan dilapangan PT Smartfren belum menerapkan dengan sepenuhnya ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Halini terbukti pada tahun 2013 layanan Smartfren kepada konsumen khususnya pelanggan data (internet) terganggu akibat putusnya jaringan kabel submarine diantara pulau Bangka dan pulau Batam, akibatnya Smartfren hanya mampu melayani data dengan kapasitas 10 persen dari nominal kapasitasnya dengan penurunan layanan terhadap pelanggan data ini membuktikan telah terjadi kelalaian dan kurangnya perhatian serta pemeliharaan terhadap perangkat vital yang menunjang kualitas pelayanan internet yang dijanjikan diberikan kepada konsumen. Meskipun pihak Smartfren

telah melakukan konferensi pers pada 27 Maret 2013, hal ini menunjukkan tidak adanya sikap responsif dan ketidakpeduliannya pada konsumen. Karena gangguan yang dialami konsumen sudah sejak tanggal 23 Maret 2013. PT Smartfren diduga melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf a dan f, pasal 9 ayat (1) huruf e dan k serta pasal 62 yakni mengenai sanksi pidana. Selain itu, Smartfren juga melanggar Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi khususnya pada pasal 15 ayat (1).

## V.2 Saran

Adapun beberapa hal yang dapat dijadikan saran dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan perhatian kepada konsumen pengguna jasa operator seluler agar mereka dapat merasa telah mendapatkan kepastian mengenai produk/jasa yang ingin dikonsumsi dan agar konsumen merasa terlindungi dengan adanya perlindungan hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Pada pelaku usaha dalam memperjualbelikan produk/jasa sesuai dengan standar yang dipersyaratkan.
- b. Terhadap pemerintah maupun lembaga-lembaga instansi yang berwenang dalam hal ini memberikan perlindungan-perlindungan kepada konsumen pengguna jasa operator seluler. Seperti diantaranya Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam hal ini BRTI harus lebih melakukan pengawasan yang ketat terhadap Produsen Jasa Operator seluler. YLKI sebagai lembaga yang melindungi konsumen harus lebih tegas lagi dalam memberikan teguran kepada pelaku usaha, apabila mendapatkan pengaduan konsumen mengenai jasa yang berkaitan.