

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum merupakan wujud dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, yaitu upaya perlindungan preventif dan represif. Upaya preventif dilakukan dengan adanya syarat dan ketentuan yang disediakan oleh perusahaan yang dapat dibaca dan dipahami oleh calon pelanggan sebelum menyetujui kontrak berlangganan. Upaya represif adalah dengan disediakan sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan seperti aplikasi myIndihome, media sosial berupa twitter, facebook, melalui email, call center 147, layanan *walk in*, musyawarah, pemberian kompensasi atau ganti rugi, serta melalui Pengadilan Negeri atau BPSK.
2. Kendala yang dialami oleh konsumen pengguna layanan IndiHome terkait dengan kualitas layanan yang ditawarkan yaitu keluhan teknis berupa gangguan jaringan, gangguan fitur, *costumer service* yang kurang memuaskan dan masalah administrasi. Upaya yang dilakukan terhadap konsumen pelanggan IndiHome berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, memiliki jaminan tingkat layanan *Service Level Guarantee* (SLG) IndiHome dan mendapatkan

kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan *Service Level Guarantee* (SLG) IndiHome tidak terpenuhi. Kenyataannya masih banyak konsumen yang acuh tak acuh atas hak-haknya sebagai konsumen serta mereka tidak menyampaikan kendala yang dialami yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen tersebut, sehingga pelaku usaha tidak dapat melakukan upaya untuk mengatasi kerugian yang mereka alami. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasinya antara lain adalah pelanggan dituntut aktif dalam mencari informasi mengenai jasa yang akan digunakan serta dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Didalam mengatasi hal tersebut diperlukan upaya dari semua pihak, baik konsumen, pelaku usaha serta pemerintah.

## **B. Saran**

1. Bagi konsumen diharapkan lebih aktif lagi untuk mencari informasi dan menambah pengetahuan mengenai produk yang digunakan, mengenai Konsumen harus meningkatkan kesadarannya akan hak-haknya, serta lebih aktif lagi dalam menuntut dan memperjuangkan hak-haknya dan tidak hanya diam apabila mengalami/terjadi kerugian terhadap dirinya.
2. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, sebagai pelaku usaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Terutama dalam pemenuhan hak konsumen dalam memberikan informasi terhadap konsumen agar konsumen tidak mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pengetahuannya yang kurang mengenai informasi produk yang ia gunakan.

3. Bagi pemerintah diharapkan lebih memperhatikan kepentingan konsumen serta memberikan sosialisasi terhadap masyarakat pentingnya hukum perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran konsumen atas hak-hak dan kewajibannya dalam penggunaan barang atau jasa agar konsumen terhindar dari kerugian serta dapat menuntut hak-haknya apabila dilanggar.

