

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada bab II maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen jasa telekomunikasi untuk mendapatkan pilihan layanan dan informasi yang lengkap masih belum maksimal.

Rendahnya kualitas pelayanan jasa telekomunikasi tercermin dari masih banyaknya keluhan konsumen jasa telekomunikasi terhadap pemberian informasi yang tidak lengkap dan kebebasan untuk menentukan pilihan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Jika terjadi permasalahan dari penggunaan layanan, konsumen sulit mendapatkan penyelesaian atau perlindungan hukum. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan informasi yang diterima. Keterbatasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- Dari segi konsumen: konsumen tidak tahu sampai sejauh mana seseorang dapat memperoleh pelayanan yang proporsional (hak konsumen), konsumen tidak terinformasi (pendidikan), status sosial, dan faktor letak geografis yang sulit mendapatkan informasi (lingkungan), konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang (*inequality of bargaining power*).
- Dari segi pelaku usaha: tidak adanya itikad baik dalam memberikan pelayanan terhadap kebebasan untuk menentukan pilihan layanan dan

informasi yang lengkap dalam penggunaan layanan. perbaikan mutu/ kualitas pelayanan yang memerlukan biaya yang besar (prinsip dengan biaya yang kecil menghasilkan keuntungan yang banyak)

- Dari segi Regulator: rendahnya pemberdayaan konsumen terhadap hak-hak dimiliki, fungsi pengawasan dan penetapan regulasi masih kurang bisa memfasilitasi kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

Tersedianya informasi yang lengkap dapat memberikan kemampuan bagi konsumen dalam melakukan pilihan tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan yang diinginkan. Kurangnya informasi yang diterima menyebabkan konsumen mengalami kesulitan dalam penggunaan jasa layanan, yang pada akhirnya menyebabkan kekecewaan atau kerugian terhadap konsumen. Tidak lengkapnya informasi yang disampaikan merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak lengkap.

Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhan serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan atau mempunyai gambaran yang keliru atas penggunaan jasa layanan.

Oleh karena itu, perlu lebih ditingkatkan lagi pengaturan tentang penggunaan VAS dan diefektifkan lagi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin tentang hak atas pilihan layanan dan informasi yang lengkap.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tentang perlindungan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen jasa telekomunikasi untuk mendapatkan pilihan layanan dan informasi yang lengkap, maka disini penulis ingin memaparkan beberapa saran yaitu:

1. Konsumen hendaknya bersifat kritis dan aktif dalam memperjuangkan keinginannya dan apa yang menjadi haknya dalam penggunaa layanan jasa. Oleh karena itu, perlunya suatu gerakan konsumen yakni semua konsumen bersatu dan mulai membangkitkan kesadaran untuk berperan aktif untuk memperjuangkan hak-haknya sendiri.
2. Pelaku usaha harus mengubah pola pikir terhadap peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai strategi bisnis agar konsumen tetap setia pada produknya.
3. Regulator harus lebih berperan aktif dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan pengaturan serta membuat kebijakan untuk kepentingan konsumen yang tidak terinformasi. Dalam hal ini harus lebih difokuskan adalah standarisasi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen jasa telekomunikasi dan lebih diefektifkan kembali Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin tentang hak atas pilihan layanan dan informasi yang lengkap dari jasa telekomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

As'ad Nugroho, Nanang Ismuhartoyo, Nurhasan, 2004, *Menghadapi Ketidakadilan Kaum Produsen*, Piramedia, Jakarta.

Bambang Iriana Djajaatmadja, 1997/1998, *Hukum Telekomunikasi dan Peranannya dalam Pembangunan Nasional*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI, Jakarta.

Gouzali Saydam, 2003, *Sistem Telekomunikasi di Indonesia*, Alfabeta, Bandung.

Muhtosin Arief, Prof., Dr, M.M., M.B.A., C.P.M., 2006, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, 'Bagaimana Megelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan'*, Bayumedia, Malang.

Nurain Silalahi, 2002, *Layanan Informasi dan Telekomunikasi-Mobil Nirkabel*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Shidarta, edisi revisi 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.

Sudaryatmo, 2001, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, PIRAC, Jakarta.

Yusuf Shofie, 2003, *21 Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*, Lembaga Konsumen Jakarta-PIRAC, Jakarta.

Zaim Saidi, Sudaryatmao *et all*, 2004, *Mencari Keadilan "Bunga Rampai Penegak Hak Konsumen"*, Piramedia, Jakarta.

Non Publikasi

Telkomsel, Departemen Marketing Sumatera Area, 2006, *Buku Panduan "Sikap dan Pelayanan diGraPARI Telkomsel"*, ("non publikasi").

Telkomsel, Service Quality Regional Sumbagteng, 2007, *Guidance Book "Product Knowledge Telkomsel"*, ("non publikasi").

Artikel dan Jurnal

Aryo Daru Driyo, Juni 2006, *Prospek Bisnis Telekomunikasi Di Indonesia*, Analisis Ekonomi dan Bisnis pada Bank BUMN di Jakarta, Economic Review. No.204.

Hinca Ip Pandjaitan, Sh., MH., Februari 2000, *Makalah Pembahasan terhadap Rancangan Undang-Undang Telekomunikasi "Partisipasi Publik Dan Pengaturan Setengah Hati"*, Media Law Ombudsperson Internews Indonesia. Jakarta., di download tgl 5 November 2006.

MASTEL, 2005, *Masukan-masukan Menuju Cetak Biru Telematika Indonesia 2005-2015 Serta Saran Tindak Jangka Pendek Bidang Telekomunikasi.*, 26 Oktober 2006.

Muhammad Aulia Adnan, *Tanggungjawab dari Penyelenggara Jaringan dan/ atau Jasa Telekomunikasi*, Konsultan hukum di Haey's Associates, www.haey's.com/uploadedfiles/library/file_04235620030929.pdf.

Website

<http://ardh1net.blogdetik.com/readblog/2008/07/11/080722/243/operator-yang-tidak-berkualitas-akan-di-denda>, " *Operator Yang Tidak Berkualitas Akan di Denda*", tanggal akses 29 April 2011.

<http://www.boediboed.com/?p=368>, *My letter to Kompas (largest Indonesia Newspaper)*, tanggal akses 23 Januari 2011.

<http://www.brti.or.id/component/content/article/75-press-release/227-pengaduan-layanan-telekomunikasi-ke-brti-menjadi-lebih-mudah>, "*Pengaduan Layanan Telekomunikasi ke BRTI menjadi lebih mudah*", tanggal akses 21 April 2011.

<http://www.brti.or.id/content.php-mod=about.htm>, *Latar Belakang BRTI*, tanggal akses 24 Maret 2007.

<http://www.brti.or.id/regulasi-terkini/106-publik-kini-dapat-mengetahui-kualitas-pelayanan-para-operator>, "*Publik Kini Dapat Mengetahui Kualitas Pelayanan Para Operator*" tanggal akses 29 April 2011.

<http://www.detikinet.com/index.php/detik.read/idnews/194339/idkanal/331> *Menkominfo Mengimbau Operator Jangan Asal Pasang Layanan - Ni Ketut Susrini*, tanggal akses, 20 Oktober 2006.

<http://www.detikinet.com/read/2009/05/22/100639/1135422/328/kualitas-layanan-operator-diumpar-ke-publik>, *Kualitas Layanan Operator Diumpar ke Publik*, tanggal akses 29 April 2011.

<http://herusutadi.blogdetik.com/2008/09/25/kualitas-layanan-dan-hak-konsumen-telekomunikasi/>, *Kualitas Layanan dan Hak Konsumen Telekomunikasi*, tanggal akses 21 April 2011.

<http://www.herusutadi.com/media/20051102.shtml>, Junaidi Halik, *Aktivasi Fitur Berbayar Harus Seizin Pengguna*, tanggal akses 4 November 2006.

<http://www.id.wikipedia.org/wiki/Telekomunikasi>, *Telekomunikasi*, tanggal akses 20 Mei 2007.

<http://www.kabarbisnis.com/read/2811633>, *Telkomsel raih Service Quality Award 2010*, tanggal akses 20 April 2011.

<http://www.operatorseluler.com/category/>, *produk operator*, tanggal akses 12 July 2008.

<http://www.qnoyzone.blogdetik.com/index.php/2008/02/01/opini-layanan-tambahan-vas-value-added-service-seluler/>, *opini layanan tambahan vas value added service seluler*, tanggal akses 27 September 2009.

http://www.sadhonohadi.com/index.php?option=com_content&task=view&id=117&Itemid=60, tanggal akses 28 Oktober 2009.

<http://www.telkomsel.com/about/news/761-Capai-100-Juta-Pelanggan-Telkomsel-Menuju-Era-Beyond-Telecommunication.html>, *Capai 100 Juta Pelanggan, Telkomsel Menuju Era Beyond Telecommunication*, tanggal akses 1 Mei 2011.

<http://www.telkomsel.com/service>, *layanan*, tanggal akses 15 juli 2010.

http://www.telkomsel.com/basic_service, *basic service*, tanggal akses 15 juli 2010.

http://www.telkomsel.com/value_added_service, *value added service*, tanggal akses 15 juli 2010.

http://www.telkomsel.com/web/corporate_news?cnid=NTI1, Suryo Hadiyanto, *Telkomsel Raih "Best of The Best Service Provider"*, tanggal akses 24 Agustus 2009.

<http://us.detikinet.com/read/2008/04/22/184744/927759/328/brti-operator-bisa-disidak-sewaktu-waktu>, ” *BRTI: Operator Bisa Disidak Sewaktu-waktu*”, tanggal akses 21 April 2011.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999, tentang Telekomunikasi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3881.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000, tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, Lembaran negara republik indonesia tahun 2000 nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3980.

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 20 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 29 Tahun 2004,

Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 20 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 21 Tahun 2001, Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.

Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 30 Tahun 2004,

Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 21 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor : 24/M.Kominfo/10/2005, tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor : 12/PER/M.KOMINFO/02/2006 Tentang Tata Cara Penetapan Tarif Perubahan Jasa Teleponi Dasar Jaringan Bergerak Selular Struktur Tarif Jasa Teleponi Dasar Melalui Jaringan Bergerak Seluler.

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor:
12/PER/M.KOMINFO/4/2008 Tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa
Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler.

