

BAB III

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu seluler prabayar umumnya berkaitan dengan tanggung jawab atas produk yang cacat seperti kartu tidak dapat digunakan, dan tanggung jawab pelayanan seperti pulsa hilang yang bukan disebabkan oleh kelalaian pengguna, dan janji produsen seperti yang tertera dalam iklan. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan atau kelalaian dalam perkara atau kasus tersebut, menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha atau penyedia jasa telekomunikasi.

Kerugian yang diderita oleh seorang pemakai produk yang cacat atau membahayakan, bahkan juga pemakai yang turut menjadi korban, merupakan tanggung jawab mutlak pelaku usaha pembuat produk itu sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan penerapan tanggung jawab mutlak atas produk tersebut, pelaku usaha pembuat produk atau yang dipersamakan dengannya, dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen pemakai produk, kecuali dia dapat membuktikan keadaan sebaliknya, bahwa kerugian yang terjadi tidak dapat dipersalahkan kepadanya. Konsepsi ini sesuai ketentuan Pasal 1365 dan 1865 KUH Perdata bahwa

tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi diperoleh, setelah pihak yang menderita kerugian dapat membuktikan bahwa cacatnya produk tersebut serta kerugian yang timbul merupakan akibat kesalahan yang dilakukan oleh produsen.

B. Saran

1. Pemerintah melalui instansi-instansi terkait perlu melakukan upaya yang terus menerus untuk memberdayakan masyarakat dengan memberikan pemahaman dan perlindungan kepada konsumen, rendahnya kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya diakibatkan salah satunya oleh karena masih kurangnya upaya pendidikan konsumen oleh pemerintah.
2. Pemerintah baik di Pusat maupun daerah perlu selalu berkoordinasi melakukan pengawasan yang lebih baik dan lebih ketat terhadap pelaku usaha dalam peredaran produk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Halim Barkatullah, 2010. *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.
- Adrian Sutedi, 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Indonesia, Jakarta.
- Celina Tri SiwiKristiyanti, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Inosentius Samsul, 2004. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum Pascasarjana.
- Janus Sidabalok, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- N.H.T. Siahaan, 2005. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Bogor.
- Ninie Suparni, 1998. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Satjipto Raharjo, 2007, *Pemanfaatan Ilmu-ilmu Sosial bagi Pengembangan Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung.
- Soerjono Soekanto, 1986. *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Alumni, Bandung.
- Syamsudi, 2007. *Operasional Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Wignjosoebroto, S., 2002. *Hukum Paradigma, Metode dan Dinamika Maslahnya*, Huma, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/ PER/ M. KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.

Peraturan Menteri Kominfo Nomor 21 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Jasa Penyediaan Konten Pada Jaringan Bergerak Seluler dan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel Dengan Mobilitas Terbatas.

Website:

Desy Saputra, <http://www.antaranews.com/berita/302689/ribuan-pemakai-ponsel-ganti-operator>.

<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2013/08/22/sampaikanlah-walau-satu-sms-bercermin-dari-putusnya-koneksi-smartfren-pada-maret-2013-586296>.

<http://forum.detik.com/keluhan-internet-pelanggan-3-trie-t229614p2.html>.

<http://jhonzhutaaruk.wordpress.com/2012/07/30/keluhan-pelanggan-telkomsel/>