BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari bahasan yang dikaji maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Ketentuan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi disini jelas memuat bahwa klausula baku sebagaimana disebutkan pada pasal 5.4. kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang berisi : bahwa pihak Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau yang telah di derita oleh pelanggan, baik kerugian langsung maupun kerugian tidak langsung. Oleh karena itu ketentuan pada kontrak berlangganan tersebut tidak memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Yang melarang bahwa pencantuman klausula baku didalam perjanjian standar/perjanjian baku tidak memenuhi kriteria sebagaimana disebutkan pada pasal 18 Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Penyelesaian ganti rugi konsumen dilihat dalam kasus-kasus pada tagihan premium call yang merujuk pada pasal 22 Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berakibat bahwa tanggung jawab akan ganti rugi berada pada pelaku usaha (PT Telkom). Bahwa pada pasal 22 Undang-undang Republik Indonesia No. 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa : pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4) yang memuat bahwa : Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang berbunyi : pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dan pada ayat (2) yang berbunyi : ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 20 yang memuat bahwa : pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Dan pasal 21 yang memuat bahwa : ayat (1) : Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Ayat (2) : importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing. Kesimpulannya pada pasal-pasal diatas adalah merupakan bahwa beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

B. SARAN

1. Calon pelanggan konsumen sebaiknya sebelum menandatangani kontrak terlebih dahulu membaca, mempelajari, dan memahami isi dari perjanjian kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, agar pelanggan dapat mengetahui hak-hak dan kewajiban konsumen sebagai pemakai jasa dari Telkom.
2. Pemerintah hendaknya harus mensosialisasikan Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sehingga apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen oleh pelaku usaha masyarakat sebagai konsumen dapat menuntut haknya.
3. Telkom berkewajiban memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada pelanggannya, misalnya masalah tagihan pembayaran telepon (abonemen), pemasangan kabel telepon perlu diperhatikan supaya tidak ada kerugian atau kesalahan yang dapat mengakibatkan pelanggannya tidak merasa puas terhadap pelayanan sambungan telekomunikasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi