

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN.

#### 1. Kesimpulan.

Berdasarkan hal-hal yang telah dibahas oleh penulis dalam beberapa bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Adapun Peraturan perundang-undangan yang dilanggar oleh pelaku usaha adalah Pasal 4 Butir a dan c yaitu konsumen berhak atas kenyamanan dalam mengkonsumsi jasa Layanan *Triple Play Indihome* dan konsumen berhak atas informasi yang jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan serta informasi harga jasa Layanan *Triple Play Indihome*, tetapi pelaku usaha tidak memberikan hak konsumen tersebut. Pasal 7 Butir b, d yaitu pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa Layanan *Triple Play Indihome* kepada konsumen, pelaku usaha wajib menjamin mutu jasa Layanan *Triple Play Indihome* sesuai yang diperjanjikan yaitu koneksi yang cepat, stabil, dan tidak terputus-putus, tetapi konsumen tidak memberikan informasi yang benar, dan tidak memberikan mutu Layanan *Triple Play Indihome* sesuai yang telah diperjanjikan dengan konsumen. Pasal 8 Butir f yaitu pelaku usaha tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam iklan, konsumen seharusnya dapat menikmati koneksi dari Layanan *Triple Play Indihome* dengan cepat, stabil, dan koneksi tidak terputus-putus, tetapi pelaku usaha tidak memberikan janji dalam iklan yang telah dicetaknya, sehingga konsumen merasa dirugikan. Pasal 16 Butir b yaitu Pelaku usaha tidak menepati janji atas hal yang telah diperjanjikan kepada konsumen dalam kontrak baku yang dibuat oleh pelaku usaha, tetapi pelaku usaha tidak memberikan sesuai apa yang telah disepakati dalam kontrak. Pasal 17 Ayat 1 Butir a yaitu pelaku usaha telah mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga tarif jasa Layanan *Triple Play Indihome* sehingga konsumen merasa dirugikan. Pasal 18 Butir g bahwa pelaku

usaha membuat sebuah klausula eksonerasi yaitu menambahkan secara sepihak tanpa dinegosiasikan terlebih dahulu kepada konsumen mengenai penambahan biaya pemutusan apabila konsumen berhenti berlangganan Layanan *Triple Play Indihome*.

Dalam hal ini konsumen dapat memilih penyelesaian sengketa tersebut di dalam maupun di luar pengadilan. Yang diatur di dalam Pasal 47 dan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **2. Saran.**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan bab-bab sebelumnya yang telah diuraikan di atas, maka dalam hal ini penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pelaku usaha yang diwakili oleh *telemarketer* seharusnya memberi tahu kepada konsumen mengenai kekurangan dan kelebihan dari produk jasa Layanan *Triple Play Indihome*.
2. Pelaku usaha seharusnya mencantumkan ketentuan dalam penggunaan kabel *fiber optic* sehingga konsumen tidak salah tanggap seperti kasus di atas.
3. Seharusnya pemerintah dalam hal melakukan fungsi pengawasan, membuat pemeriksaan terhadap pembuatan kontak baku (yang masih berupa rancangan) sebelum diberikan pelaku usaha kepada konsumen, agar kedudukan konsumen dengan pelaku usaha seimbang.
4. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, seharusnya dicantumkan tentang pembuatan perjanjian melalui kontrak elektronik.
5. Dalam hal *telemarketer* yang bertindak sebagai pelaku usaha seharusnya memberikan penjelasan yang lebih detail kepada konsumen tentang hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha sesuai isi

kontrak, dan memberikan penjelasan yang mendetail mengenai kualitas, kuantitas, dan tarif jasa.

6. Konsumen seharusnya aktif menanyakan tentang informasi yang diberikan pelaku usaha apabila tidak jelas, sehingga kejadian di atas tidak terulang kembali.

## DAFTAR PUSTAKA.

### BUKU:

- Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen edisi revisi, Pt. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2014
- Djaja S. Meliala, Hukum Perdata Dalam Perspektif BW, Nuansa Aulia, Bandung, 2013
- I Ketut Oka Setiawan, Hukum Perikatan, Sinar Grafika, Jakarta, 2016
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Abadi Bakti, Bandung, 2014
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Pt RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010
- M. Arsyad Sanusi, Hukum Teknologi Dan Informasi Edisi Ketiga, Tim KemasBuku, Jakarta, 2005
- Mariam Darus Badruzaman, et. al, Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Muhammad Syaifuddin, Hukum Kontrak Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum, Mandar Maju, Bandung, 2012
- Johannes Gunawan. et. al, Diktat Hukum Perikatan, Universitas Katolik Parahyangan, 2014
- Johannes Gunawan, Diktat Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2004
- Johannes Gunawan. et al, Diktat Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2012

- Johannes Gunawan, Diktat Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, 2012
- Rudyanti Dorotea Tobing, Aspek-Aspek Hukum Bisnis Pengertian, Asas, Teori, dan Praktik, LaksBang Justitia, Surabaya, 2015
- Salim, Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta, 2006
- Satrio, “Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya”, Alumni, Bandung, 1999
- Sukarni, “Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha”, Pustaka Sutra, Bandung, 2008
- Zaeni Asyhadie, Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya Di Indonesia Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016

#### PERATURAN PERUNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.

#### INTERNET:

- <http://www.nesabamedia.com/pengertian-fungsi-dan-manfaat-internet-lengkap/> diunduh pada tanggal 30 Oktober 2016, pada pukul 13.20
- [http://opensource.telkomspeedy.com/wiki/index.php/Sejarah\\_Internet\\_Indonesia:Awal\\_Internet\\_Indonesia](http://opensource.telkomspeedy.com/wiki/index.php/Sejarah_Internet_Indonesia:Awal_Internet_Indonesia) diunduh pada tanggal 3 September 2016 pada pukul 14.36.
- <http://lib.itenas.ac.id/kti/wp-content/uploads/2013/10/Dwi-A-Jurnal-No1Vol4-baru.pdf> diunduh pada tanggal 3 September pada pukul 14.56.

- <http://indihome.co.id/internet-fiber> diunduh pada tanggal 3 September 2016 pada pukul 15.30.
- <http://www.telkom.co.id/tentang-telkom> diunduh pada tanggal 3 September 2016 pada pukul 16.00.
- <http://cumaticumicom.blogspot.co.id/2012/05/pengertian-telemarketing.html> diunduh pada tanggal 3 September 2016 pada pukul 17.25.
- Fauzul Aliwarman, Mewujudkan Ketahanan Nasional Melalui Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Taksi Silver Di Kota Surabaya, Jurnal Hukum Universitas Pembangunan Nasional, 2001, Hlm.4, di unduh pada tanggal 5 Februari 2017, pada pukul 20.48
- [https://suwardi73.wordpress.com/2015/05/16/aspek-hukum-e-contract-dalam-kegiatan-e-commerce/#\\_ftnref13](https://suwardi73.wordpress.com/2015/05/16/aspek-hukum-e-contract-dalam-kegiatan-e-commerce/#_ftnref13) diunduh pada tanggal 5 Februari 2017 pada pukul 21.06.
- <https://sutansuwarno.wordpress.com/2010/08/29/perlindungan-konsumen-dalam-e-commerce/> diakses pada tanggal 1 Mei 2017, pada pukul 21.36 WIB.
- <https://suwardi73.wordpress.com/2015/05/16/aspek-hukum-e-contract-dalam-kegiatan-e-commerce/> diakses pada tanggal 15 Mei 2017, pada pukul 20.41 WIB.
- <https://anirusdiyanti.wordpress.com/e-contract-2/> diakses pada tanggal 15 Mei 2017, pada pukul 21.55 WIB.
- <http://devieafriani.blogspot.co.id/2010/04/tugas-bab-3-pengertian-konsumen.html> diakses pada tanggal 18 Mei 2017, pada pukul 12.12 WIB