

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Perlindungan hukum bagi pengguna kartu seluler atas pengurangan pulsa secara otomatis terdapat pengaturannya dalam UU Perlindungan Konsumen. Terkait dengan pemberian informasi yang benar, jelas, dan jujur serta kenyamanan dalam penggunaan layanan akses internet dan pengaktifan layanan jasa pesan premium merupakan kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha, yaitu operator seluler. Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas berkurangnya pulsa secara otomatis yang merugikan pelanggan sesuai dengan prinsip tanggung jawab produk (*product liability*) dan *strict liability* (tanggung jawab mutlak). Pelaksanaan tanggung jawab mengenai berkurangnya pulsa karena pemberian informasi yang tidak memadai dan ketidaknyamanan dalam penggunaan jasa belum sepenuhnya terealisasi karena masih ada konsumen yang masih merasa dirugikan. Dalam hal pembuktian, alur pembuktian dalam menentukan bahwa *screenshot* merupakan alat bukti yang sah sangat sulit karena adanya sertifikasi dari pemerintah yang akhirnya membuat pelanggan yang dirugikan hanya mengikhlaskan apabila pulsa tersebut hilang.

2. Setiap pengguna jasa telekomunikasi sebagai konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah di langgar oleh operator seluler dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Namun, sebelum melakukan penyelesaian sengketa melalui dua jalur tersebut, pelanggan yang merasa dirugikan dapat melakukan penyelesaian sengketa secara damai. Keluhan tersebut dapat dilakukan melalui *Call Centre*. Selain itu, konsumen dapat melakukan pengajuan keluhan di gerai operator seluler terdekat. Apabila Penyelesaian sengketa konsumen secara damai tidak berjalan atau diabaikan oleh operator seluler, maka pelanggan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan.

B. Saran

Saran yang dapat penulis ungkapkan berdasarkan penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Bagi operator seluler seharusnya memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai penggunaan pulsa dan layanan apa saja yang telah digunakan oleh pelanggan baik karena mengklik browser yang mengandung layanan jasa pesan premium maupun dari pihak operator seluler. Selain itu juga, pihak operator seluler seharusnya memberikan informasi terlebih dahulu kepada pelanggan mengenai layanan jasa pesan premium sebelum pulsa pelanggan terambil. Serta memberikan kenyamanan dalam penggunaan suatu jasa. Selain itu, juga memberikan pelayanan yang maksimal bagi para

pelanggan, terutama bagi pemenuhan hak-hak dari pelanggan, agar tidak ada lagi pelanggan yang merasakan keluhan akibat pengurangan pulsa secara otomatis. dalam hal pembuktian seharusnya memberikan kemudahan agar pelanggan dapat mengajukan keluhan dengan baik dan benar.

2. Bagi pelanggan (pengguna jasa telekomunikasi seluler) seharusnya lebih cermat memilih layanan jasa dan sudah saatnya paham atas segala hak-hak yang dimiliki pelanggan baik dalam UU Perlindungan Konsumen, UU Telekomunikasi serta syarat dan ketentuan yang sudah diatur oleh operator seluler saat membeli kartu seluler. Jadi, apabila konsumen merasa haknya ada yang dilanggar oleh operator seluler, maka dapat melakukan pengaduan pada operator seluler. apabila dihiraukan atau tidak ada penyelesaian dapat mengajukan ke BRTI agar bukti-bukti yang ada menjadi alat bukti yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan melakukan pengaduan ke BPSK Provinsi maupun Kota agar dapat menuntut ganti rugi yang sesuai dengan permasalahan mengenai pengurangan pulsa secara otomatis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004

Ahmadi Miru, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001

C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2013

Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konvergensi*, PT Refika Aditama, Bandung, 2010

Efa Laela, *Bukti Elektronik dalam Sistem Pembuktian Perdata*, Refika Aditama

Happy Sutanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta Selatan, 2008

Janus Sidabalaok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014

Komariah, *Hukum Perdata*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2002

Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan dalam KUHPerdata*, PT Citra Aditya Bakti

Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, cet.6, Sinar Grafika, Jakarta, 2009

Salim HS, *Hukum Kontrak dan Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003

Perundang-Undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

HIR

RBG

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi (Menkominfo) Nomor 23/M.KOMINFO/10/2005 tentang Registrasi Terhadap Pengguna Jasa Telekomunikasi

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang secara garis besarnya dalam hal jasa internet telepon

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2009 tentang Penyelenggaraan Jasa Pesan Premium dan Pengiriman Jasa Pesan Singkat (*Short Messaging Service/SMS*) Ke Banyak Tujuan (*Broadcast*)

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

Internet :

Keehlz, “*Skema Sedot Pulsa Kartu XL Beserta Barang Bukti*”, <https://www.kaskus.co.id/thread/5cca68d568cc95282a6116ae/skema-sedot-pulsa-kartu-xl-terungkap-beserta-barang-bukti/>, Diakses pada 01 Agustus 2019 Pukul 12.10 WIB

Phoenixzzz.jr , “*Indosat Amazing Pulsa Lenyap dalam Waktu Sampai 3 Menit*”, <https://www.kaskus.co.id/thread/58e27d83e05227e35c8b456a/indosat-amazing--pulsa-lenyap-dalam-waktu-g-sampai-3-menit/>, Diakses Pada 01 Agustus 2019 Pukul 12.30 WIB

https://www.academia.edu/28155918/HUKUM_PERIKATAN, Diakses Pada 23 September 2019 Pukul 14.58 WIB

Mba Bikum, *Tentang dan Macam Alat Bukti dalam Perkara Perdata*, <https://bincanghukum.id/tentang-dan-macam-alat-bukti-dalam-perkara-perdata/>, diakses pada 01 Oktober 2019 Pukul 11.43 WIB