

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berlandaskan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti di bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang diambil dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Pemotongan pulsa secara sepihak yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha operator jaringan selular terhadap konsumen pengguna jasa telekomunikasi merupakan sebuah pelanggaran hukum. Pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pihak operator jaringan selular sebagai pelaku usaha, yaitu dengan melanggar hak-hak seorang konsumen serta melanggar kewajibannya sendiri sebagai pelaku usaha. Hak konsumen yang dilanggar tersebut tertuang dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sementara itu, kewajiban sebagai pelaku usaha yang dilanggar dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yaitu kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatannya dan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Selain itu,

pelanggaran hukum atas pemotongan pulsa sepihak dilihat dari perspektif hukum pidana merupakan sebuah tindak pidana pencurian dan secara

hukum perdata merupakan sebuah wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pemotongan pulsa secara

sepihak oleh operator jaringan selular dapat dilakukan secara preventif dan represif. Secara preventif, pemerintah mengeluarkan kebijakan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen serta membentuk BRTI yang berfungsi dan berwenang untuk membuat ketetapan dan melakukan pengawasan untuk mencegah terjadinya sengketa dan melindungi konsumen dan pelaku

usaha. Selain itu, perlindungan secara represif dapat dilakukan dengan cara non litigasi maupun litigasi. Non litigasi dilakukan dengan konsiliasi, mediasi dan arbitrase yang dilakukan dengan wewenang

BPSK, sedangkan litigasi dilakukan dengan melakukan gugatan ke pengadilan negeri dengan mengikuti hukum acara yang berlaku.

## B. Keterbatasan

Peneliti dalam melakukan penyusunan skripsi ini menghadapi keterbatasan, yaitu keterbatasan peneliti dalam mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan objek penelitian, seperti buku-buku literatur ataupun referensi lain yang dapat digunakan sebagai bahan penunjang penelitian.

### C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan peneliti, peneliti menemukan beberapa problematika yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen karena adanya pemotongan pulsa secara

sepihak oleh operator jaringan selular. Adapun rekomendasi yang akan dikemukakan oleh peneliti berdasarkan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah harus lebih meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap

jalannya telekomunikasi di Indonesia, terutama kepada pelaku usaha operator jaringan selular yang mempunyai andil yang cukup besar, seperti dengan dibentuknya lembaga baru yang mengawasi dan

mengevaluasi setiap keluhan masyarakat yang tertampung di berbagai media konsumen dan lembaga perlindungan yang ada dan lembaga yang ini bertanggung jawab kepada BRTI. Selain itu, pemerintah harus

melakukan sosialisasi di berbagai media terkait program pengaduan *online*, yaitu website <http://siswaspk.kemendag.go.id> yang dimiliki oleh pemerintah sehingga masyarakat dapat mengetahui dan menggunakan

fasilitas tersebut untuk mengadukan perihal adanya pemotongan pulsa sepihak bahkan pengaduan terkait perlindungan konsumen yang lain.

2. Pelaku usaha operator jaringan selular yang ada di Indonesia harus

memberikan layanan yang terbaik dengan lebih kreatif dalam menawarkan produk-produknya kepada konsumen tanpa mengenyampingkan kewajibannya yang sesuai dengan UU Perlindungan

Konsumen, yaitu beritikad baik dan memberikan informasi yang benar

dan jelas terhadap konsumennya, seperti dengan mengeluarkan iklan yang dikemas sekreatif mungkin di media sosial ataupun media informasi

lainnya yang dapat dijangkau khalayak ramai mengenai produk yang ditawarkan sehingga masyarakat dapat mengetahui dan sadar serta tertarik terhadap program yang sedang berjalan.

3. Bagi masyarakat sebagai konsumen pelanggan jasa telekomunikasi harus terus menjaga pulsanya dengan melakukan pengecekan atau memantau pulsanya sehingga terhindar dari pemotongan pulsa secara diam-diam

dan sepihak oleh operator jaringan selular. Dan konsumen yang pulsanya terpotong secara sepihak sebaiknya melaporkan kejadian tersebut ke pihak operator untuk menanyakan kejelasan dan minta pertanggung

jawaban atas pemotongan pulsa sepihak tersebut.