

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen pada pelanggan pengguna layanan jasa *IndiHome* masih belum dapat terlaksana secara utuh karena masih adanya hak-hak konsumen yang belum terpenuhi. Adanya banyak keluhan konsumen terhadap pihak *Indihome* tentang gangguan jaringan dan kurangnya respon pelayanan pada *Indihome* ini membuktikan bahwa hak-hak konsumen tidak terpenuhi dan konsumen dapat dirugikan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, pihak *Indihome* masih memiliki itikad baik karna akan bertanggung jawab dan mengganti rugi kepada pihak konsumen apabila terbukti bahwa penyebab masalah atau kendala tersebut akibat kelalaian dari pihak *Indihome* sendiri. Pihak *Indihome* pun mengungkapkan akan terus meningkatkan pelayanan agar kendala-kendala yang dialami konsumen pengguna jasa layanan *Indihome* dapat diselesaikan secara cepat.

#### **B. Saran**

1. Telkomsel sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi harus memenuhi hak dan kewajibannya kepada konsumen. Telkomsel cabang Jambi sebaiknya dapat memenuhi seluruh tanggung jawabnya kepada konsumen sebagai bentuk perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Masyarakat selaku konsumen harus menyadari akan perlindungan konsumen, masyarakat harus diberikan edukasi

mengenai Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha sebagai penjual barang/jasa juga harus memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen. Pelaksanaan Undang-undang perlindungan konsumen Indonesia harus ditegakkan sehingga dapat memberikan kepastian hukum yang jelas kepada konsumen.

2. Kepada pihak *Indihome* Telkomsel cabang Jambi harus lebih menyadari tanggung jawab sebagai pelaku usaha agar tidak merugikan pelanggan serta bertindak cepat dan tanggap dalam memberikan informasi dan tanggung jawab kepada pelanggan agar tidak ada yang dirugikan serta melakukan pemeliharaan jaringan secara menyeluruh dan merata. Bentuk tanggung jawab yang terdapat dalam kontrak berlangganan harus lebih detail. Contohnya bentuk sanksi yang diberikan kepada *Indihome* Telkomsel cabang Jambi apabila *Indihome* terbukti yang melakukan kelalaian atau wanprestasi dalam perjanjian belum terdapat didalam kontrak berlangganan. Seperti yang terdapat dalam dan juga pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur tentang penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.