

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam pembahasan peneliti menyimpulkan :

1. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak MDLNet kepada konsumen yang mengalami gangguan jaringan internet belum terlaksana sepenuhnya sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen, namun pihak MDLNet memiliki itikad baik dalam pemenuhan tanggung jawab dalam bentuk kompensasi berupa perbaikan jaringan dan pengurangan tagihan di bulan selanjutnya. Peran konsumen maupun pelaku usaha sangat diperlukan untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen yang menggunakan jaringan MDLNet.
2. Kendala yang timbul dalam pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan MDLNet terhadap konsumen yang mengalami gangguan jaringan internet disebabkan oleh beberapa faktor yaitu pelaku usaha kurang mengetahui adanya UU Perlindungan Konsumen, terjadi kerusakan dan keterbatasan pada infrastruktur jaringan yang dimiliki pelaku usaha, gangguan teknis berupa kabel putus, keterbatasan sumber daya manusia seperti kekurangan staf teknis yang terlatih dan berpengalaman, sistem pendukung yang tidak efisien sehingga mengakibatkan pelaku usaha akan kesulitan dalam menangani dan menyelesaikan masalah yang dialami konsumen secara cepat dan efektif.

B. Saran

Pelaku usaha harus menyadari bahwa adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memuat ketentuan hak dan kewajiban serta tanggung jawab pelaku usaha sehingga tidak terjadi lagi konsumen yang merasa hak-hak mereka dirugikan. Diperlukan adanya kepedulian pemerintah terhadap masyarakat dalam memberikan sosialisasi, pembinaan kepada konsumen serta advokasi sehingga konsumen dapat mengetahui tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen dan pelaku usaha harus membuat perjanjian tertulis untuk berlanggan agar tidak terjadi permasalahan dalam melakukan tanggung jawab dan konsumen mudah dalam melakukan klaim apabila terjadi suatu masalah. Pelaku usaha yaitu MDLNet dalam melaksanakan tanggung jawab diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen dan harus lebih menyadari tanggung jawab sebagai pelaku usaha agar tidak merugikan konsumen.