BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

a. Didalam Pasal 4 huruf c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwa hak yang dimiliki seorang konsumen salah satunya adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dengan demikian konsumen berhak atas kejelasan informasi mengenai produk telekomunikasi kerjasama PT. Excelcomindo Pratama (XL) dengan *Provider*. Informasi yang jelas bagi konsumen atas produk telekomunikasi kerjasama PT. Excelcomindo Pratama (XL) dengan *Provider* antara lain adalah informasi mengenai ketetapan pengenaan biaya SMS *premium call*, informasi mengenai prosedur pengenaan biaya SMS *premium call*, serta informasi mengenai bagaimana cara melakukan penghentian terhadap SMS *premium call* secara lengkap dan jelas.

b. Adanya pihak yang bertanggunggugat pada dasarnya adalah dikarenakan adanya pihak lain yang telah dirugikan oleh pihak yang bertanggunggugat. Pengertian kerugian itu sendiri adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan yang melanggar norma oleh pihak lain. Dalam kasus ini, pihak yang mengalami kerugian adalah konsumen, karena konsumen yang tertarik untuk mengikuti penawaran produk telekomunikasi harus mengalami pengurangan pulsa telepon

selular yang tidak sesuai dengan ketetapan biaya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak pelaku usaha. Selain itu, karena kelalaian dan kesalahan pihak pelaku usaha yang menyebabkan konsumen mengalami kegagalan dalam melakukan penghentian kegiatan penawaran produk telekomunikasi, menyebabkan konsumen tetap mendapati pulsa telepon selularnya mengalami pengurangan. Dengan demikian pihak yang bertanggunggugat atas kerugian yang dialami oleh konsumen adalah pihak pelaku usaha. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pihak yang bertanggunggugat atas kerugian konsumen akibat penggunaan produk telekomunikasi kerjasama PT. Excelcomindo Pratama (XL) dengan *Provider* adalah pihak pelaku usaha yakni PT. Excelcomindo Pratama (XL) dan *Provider*. Akan tetapi karena hubungan kontraktual yang terjalin adalah antara PT. Excelcomindo Pratama (XL) dengan konsumen, maka pihak yang bertanggunggugat dalam kasus yang diangkat dalam penulisan skripsi ini adalah PT. Excelcomindo Pratama (XL).

2. Saran

a. Untuk mengantisipasi terjadinya kerugian pada pihak konsumen didalam kegiatan penawaran produk telekomunikasi yang diselenggarakan oleh pihak pelaku usaha, maka hendaknya para pihak harus memahami benar apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak pelaku usaha didalam menjalankan kegiatan usahanya yang berupa penawaran

produk telekomunikasi harus menjalankan kewajibannya yakni memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk telekomunikasi yang ditawarkan kepada konsumen. Selain itu, pihak pelaku usaha juga harus membuat suatu mekanisme untuk mengontrol kegiatan SMS *premium call* sehingga tidak merugikan pihak konsumen. Pelaku usaha tidak seharusnya memanfaatkan ketidaktahuan konsumen akan produk telekomunikasi yang ditawarkan, demi mengejar keuntungan semata.

b. Konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha harus berani menuntut haknya dengan mengadukan kerugian yang dialaminya kepada *Customer Service* yang telah disediakan oleh pihak pelaku usaha yakni PT. Excelcomindo Pratama (XL) selaku pihak yang bertanggunggugat. Apabila konsumen yang dirugikan tidak berani menuntut apa yang menjadi haknya, maka kedudukan pelaku usaha semakin kuat dan kedudukan konsumen semakin lemah. Dengan demikian kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen menjadi tidak seimbang dan mengakibatkan konsumen akan selalu menjadi pihak yang dirugikan.