

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah

1. Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia Cabang Atambua kepada pelanggan atas terjadinya gangguan jaringan adalah bentuk perlindungan hukum yang didasarkan pada kontrak berlangganan yang sudah disepakati oleh pihak PT Telkom Indonesia Cabang Atambua dan pelanggan. Kontrak berlangganan berisikan tentang data pelanggan, data layanan IndiHome yang dipilih oleh Pelanggan, ketentuan tambahan, syarat dan ketentuan serta kebijakan privasi Telkom yang berlaku, dan pernyataan atau kesepakatan lainnya antara PT Telkom Indonesia dan pelanggan, termaksud dengan penambahan dan perubahan lainnya dari waktu ke waktu. Di tinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bentuk kontrak berlangganan dari PT Indonesia Cabang Atambua yang memuat tentang hak-hak pelanggan sudah sesuai dengan dengan pasal 4 ayat 1, ayat 2, ayat 3, ayat 4, ayat 6, ayat 7 dan ayat 8 yang memuat tentang hak-hak dari konsumen.
2. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia cabang Atambua adalah prinsip tanggung jawab mutlak atau *Strict Product liability*. Mengartikan bahwa PT Telkom akan bertanggung

jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu harus adanya pembuktian bahwa kejadian tersebut diakibatkan oleh pelaku usaha. Contohnya seperti gangguan yang terjadi akibat putusnya kabel *drop core* atau fiber optik atau adapter atau perangkat *optical networking Terminal* yang dialami oleh pelanggan rusak PT Telkom Indonesia Cabang Atambua akan selalu bertanggung jawab walaupun hal ini terjadi bukan karena tindakan langsung dari PT Telkom Indonesia. Prinsip tanggung jawab mutlak yang digunakan oleh PT Telkom Indonesia Cabang Atambua sesuai dengan isi Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 yang memuat tentang kewajiban dari pelaku usaha dan Bab IV pasal 19 hingga pasal 27 yang mengatur tentang pertanggungjawaban pelaku usaha.

4.2 Saran

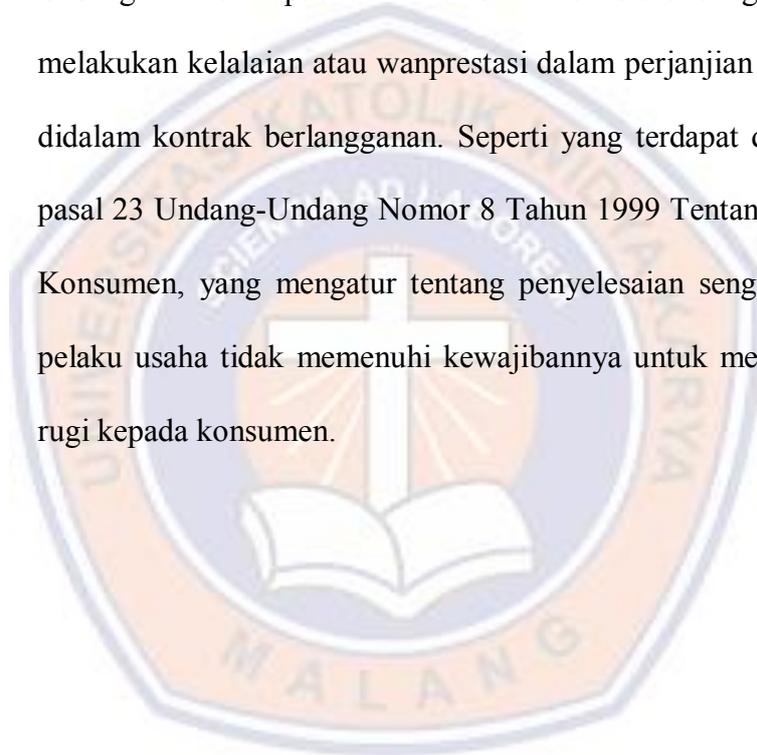
Saran yang dapat peneliti berikan adalah :

1. Kepada PT Telkom Indonesia Cabang Atambua perlindungan hukum yang diberikan harus dimaksimalkan lagi karena di dalam kontrak berlangganan ada beberapa hak konsumen atau pelanggan yang tidak dicantumkan. Contohnya mengenai hak pelanggan atau konsumen untuk mendapatkan advokasi yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang tidak terdapat dalam kontrak berlangganan yang dikeluarkan oleh PT Telkom Indonesia. Kepada pengguna layanan IndiHome yang ada di Atambua

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

harus lebih teliti dalam membaca kontrak berlangganan agar terpenuhi hak dan kewajibannya.

2. Kepada PT Telkom Indonesia Cabang Indonesia, bentuk tanggung jawab yang terdapat dalam kontrak berlangganan harus lebih detail . Contohnya bentuk sanksi yang diberikan kepada PT Telkom Indonesia Cabang Atambua apabila PT Telkom Indonesia Cabang Atambua 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.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Elsi, Advendi. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta. PT Grasindo, Tahun 2007
- Kristiyanti Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika, Tahun 2014
- Hajdon, Philippus M., *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, Tahun 1997
- Halim Ridwan . *Pengantar Hukum dan Pengetahuan Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Angky Pelita Studyways, Tahun 2001
- Prodjodikoro Wirjono. *Hukum Perdata tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*. Sumur Bandung, Jakarta, Tahun 1981
- Setiono. *Rule of Law*. (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret) Tahun 2004
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Grasindo, Tahun 2000
- Sidobalok Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti, Tahun 2014
- Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta, Tahun 2015
- Soekanto Soerjono. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta, Universitas Indonesia Press, Tahun 1986
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bakti, Tahun 1993
- Sunggono Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. PT Raja Grafindo, Tahun 2003
- Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika, Tahun 2011
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. Kencana, Tahun 2016

Jurnal

- Jumianti. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Karena Adanya Gangguan Jaringan Internet, Studi di PT Telkom area Malang*. Dinamika, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, Volume 26. Nomor 1. Tahun 2020

- Muthia Sakti, *Perlindungan Konsumen Terhadap Gangguan Jaringan*, jurnal yuridis Vol 2 No 1 tahun 2018
- Nugrahaningsi Widi. *Implementasi Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Bisnis*. Jurnal Serambi Hukum, Volumen 11 No 1 Tahun 2017
- Oktavianis Inda Dwi, *Upaya PT Telkom dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internet Pelayanan Internet Speedy dalam Kepuasan Pelanggan Studi di PT Telkom Malang*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 1. Nomor 1
- Owen David. *The Five Elements of Negligence," Hofstra Law Review: Vol. 35, Year 2007.*
- Pratomo Adi, *Analisa Pengaruh Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja Dalam Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web di P3M Poliban*, Jurnal Positif, Volume 3 No. 2, tahun 2017
- Purbasari Dewi Maharani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang*, Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen Vol 2, (1), 2018
- Rulyanti Yolanda Ditya, “ *Hubungan Hukum Antara Pt. Telkom Dengan Pelanggan Dalam Berlangganan Produk IndiHome Fiber*”. Citra Justicia, Volume II No.2, Desember 2016
- Safitri Dhian Ulfa, *Analisis Kualitas Jaringan Akses IndiHome untuk teknologi GPON dan MSAN di STO Darussalam*, Jurnal Online Teknik Elektro, volume 1 No 3 tahun 2016
- Siahaan Matdio. *Dampak Pandemi covid-19 Didunia*, Jurnal Kajian Ilmiah No 1 tahun 2020
- Tuhumury Harry A , *Perlindungan Hukum Konsumen IndiHome Atas Terputusnya Kabel Fiber Optik Milik PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Di Kota Jaya Pura*, Legal Pluralism, Volume 8, Nomor 1, Januari 2018

Undang-Undang

Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

WEB

[Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia \(apji.or.id\)](http://apji.or.id) diakses pada 17 Februari 2021, pukul 18:00 WIB

[BAKTI - Masalah-masalah yang Biasa Terjadi Dalam Jaringan Komputer & Solusinya \(baktikominfo.id\)](http://baktikominfo.id) diakses pada tanggal 17 April 2021 pukul 13:00 WIB

[DESAIN BUKU REVISI NOV.cdr \(uns.ac.id\)](http://uns.ac.id) diakses pada tanggal 1 April 2021, pukul 23:00 WIB

[FUP dan kuota internet tak terbatas \(beritagar.id\)](http://beritagar.id) diakses pada 17 Februari 2021, pukul 13:00 WIB

[Pengertian ISP Adalah, Fungsi, Jenis, dan Contoh Layanan ISP \(maxmanroe.com\)](http://maxmanroe.com) diakses pada tanggal 4 Februari 2021, pukul 21:00 WITA

[Perbedaan Badan Usaha Berbadan Hukum dan Tidak Berbadan Hukum - Doktorhukum.com](http://Doktorhukum.com) diakses pada tanggal 1 April 2021, pukul 22:00 WIB

[Surat Edaran Mendikbud Nomor 3 Tahun 2020 | GTKDIKMENDIKSUS | 2020 \(kemdikbud.go.id\)](http://kemdikbud.go.id) diakses pada tanggal 4 Februari, pukul 17:15 WITA

Telkom diakses pada tanggal 4 februari 2021, pada pukul 22:00 WITA

www.belukab.bps.go.id diakses pada tanggal 20 Februari 2021