

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Perkembangan teknologi telekomunikasi di Indonesia sudah semakin maju terbukti dengan banyaknya layanan telekomunikasi yang diselenggarakan oleh pihak swasta dan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu layanan yang diminati oleh masyarakat adalah layanan jasa internet. Para penyelenggara jasa telekomunikasi khususnya jasa internet menggunakan berbagai cara dan strategi pemasaran untuk menarik minat masyarakat. Dari berbagai macam cara dan strategi tersebut, terkadang melanggar ketentuan-ketentuan UUPK sehingga merugikan masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa telekomunikasi khususnya internet.

Berdasarkan fakta dan data yang telah diuraikan oleh penulis pada bab-bab sebelumnya telah diketahui :

1. Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh para pengguna jasa layanan internet dimana di dalam hal ini adalah pengguna jasa internet First Media. Permasalahan itu diantaranya adalah
  - a. Pelayanan yang diberikan First Media kurang baik dan lambat dalam menangani masalah dan gangguan koneksi internet yang dialami oleh konsumen atau pelanggannya.
  - b. Prosedur yang dilakukan oleh pihak PT. First Media sering kali merugikan hak-hak pelanggannya.
  - c. Kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak PT. First Media kepada para pelanggannya menyebabkan para pelanggannya sering kali tidak mengetahui penyebab masalah gangguan jaringan internet yang sering dihadapinya.
2. Pelanggaran-pelanggaran yang telah dilakukan oleh pihak PT. First Media terhadap para pelanggannya dimana Pihak First Media telah melanggar Hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK adalah:
  - a. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

- b. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
  - c. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
3. Sanksi yang dapat diberikan kepada pihak First Media atas pelanggaran yang dilakukannya adalah:
- a. Sanksi Administratif. Dimana BPSK berwenang menjatuhkan denda sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah). Ganti rugi yang dilakukan berupa pengembalian uang kepada pihak yang dirugikan.
  - b. Sanksi pidana.. Dimana sanksi pidananya adalah pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (Dua miliar rupiah) berdasarkan Pasal 62 UUPK.
  - c. Sanksi pidana tambahan. Pelanggaran dalam pelayanan jasa internet dapat diberikan pidana tambahan berupa penghentian kegiatan tersebut atau pencabutan izin usaha dalam penyediaan jasa internet tersebut.

## 5.2. Saran

Setelah mendapatkan kesimpulan mengenai jawaban dari pokok permasalahan pada skripsi saya ini, saya dapat memberikan saran kepada:

- a. PT. First Media, Tbk selaku perusahaan penyedia jasa internet seharusnya lebih memberikan pelayanan yang terbaik buat para pelanggannya. Para pelanggan PT. First Media, Tbk selaku pihak pengguna jasa internet selayaknya diperlakukan secara benar dan baik oleh PT. First Media, Tbk. Keluhan dan pendapat yang diutarakan oleh para pelanggan atas buruknya pelayanan yang diberikan oleh PT. First Media selama ini seharusnya didengar dan diperhatikan oleh pihak PT. First Media, Tbk selaku pihak yang menyediakan jasa ini. Kenyamanan yang kurang dirasakan oleh para pelanggan jasa internet PT. First Media, Tbk dalam mempergunakan jasa internet selama ini seharusnya diperbaiki oleh pihak PT. First Media dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan agar terjadi kenyamanan bagi para pelanggannya dalam mempergunakan jasa internet tersebut. Pihak PT. First Media juga harus

- menerapkan prosedur yang tidak merugikan para pelanggannya dan juga harus memberikan informasi yang benar kepada para pelanggannya.
- b. Para konsumen PT. First Media, Tbk selaku pengguna jasa internet PT. First Media, Tbk seharusnya dapat mengadukan kepada lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen jika merasa hak-haknya sebagai konsumen telah dilanggar oleh PT. First Media, Tbk selaku perusahaan penyedia jasa internet.

