

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terkait Dengan Hak Konsumen Atas Pola Pelayanan Yang Diberikan Kepada Konsumen yakni pihak PT Telkom merasa bahwa pola pelayanan yang diberikan sudah maksimal tetapi 6 diantara 10 pelanggan merasa dirugikan dan tidak dipenuhinya hak-hak sebagai konsumen khususnya tentang pola pelayanan yang kurang diperlakukan secara benar dan jujur terkait biaya yang sering berubah-ubah setiap periode tanpa ada pemberitahuan kepada konsumen sedangkan pada Pasal 4 huruf g sudah jelas konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
2. Terkait dengan kendala yang mempengaruhi implementasi pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 terhadap hak konsumen atas pola pelayanan pada PT. Telkom Gorontalo dimana apabila konsumen merasa dirugikan , mereka merasa enggan untuk melaporkan hal tersebut dimana sudah tercatat 10 kasus , 6 di antaranya merasa dirugikan terkait dengan biaya yang tidak menentu di PT. Telkom Gorontalo. Sedikit banyaknya aduan tergantung kepada konsumen apakah ingin mengadukan permasalahannya atau tidak

terkait dengan hak-haknya. Pada dasarnya konsumen enggan untuk melaporkan ke lembaga yang berwenang dikarenakan jumlah kerugian yang di alami oleh mereka relatif lebih kecil sehingga konsumen menganggap bahwa jumlah tersebut tidak begitu berarti.

5.2 Saran

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah bersama dengan lembaga konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan pendidikan ataupun pemahaman kepada konsumen agar mereka mengerti akan hak-haknya yang dilanggar serta mengawasi para pelaku usaha agar tidak melakukan pelanggaran terhadap hak-hak yang dapat merugikan konsumen.
2. Bagi konsumen tidak perlu takut melapor pada lembaga-lembaga terkait sehingga hak-hak konsumen dapat terpenuhi dan mencegah pelaku usaha untuk bertindak sewenang-wenang terhadap hak-hak konsumen.
3. Bagi pelaku usaha Sebaiknya layanan konsumen lebih ditingkatkan supaya pelanggan merasa puas dan merasa hak-haknya terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ariawira Yudha Kartika. 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pt.Telkom Yogyakarta". Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Dewi. Eli Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Firman Tumantara Endipradja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*. Setara Press, Malang, Hal. 5
- Fuady, Munir. 2005. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung : PT Aditya Bakti
- Komariah. 2013. *Hukum Perdata*. Malang : UPT Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kristiyanti,Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Sinar Grafika.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Presada.
- Republik Indonesia. 2011. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Citra Umbara.
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Widjaja Gunawan, Yani Ahmad, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana

Wawancara dengan Bapak Irfan Akadji selaku Kepala Bagian Sumber Daya Manusia di PT. Telkom, Pada Hari Senin Tanggal 13 Maret 2017

Wawancara dengan Bapak MK selaku Konsumen di PT. Telkom, Pada Hari Senin Tanggal 13 Maret 2017

Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Internet

<http://id.m.wikipedia.org> , diunduh pada tanggal 31 MEI 2016 pukul 11.00 WITA

<http://www.telkom.co.id/category/investor-relations/profil-perusahaan>. diakses pada tanggal 17 July 2017.