

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan yang sudah penulis jelaskan dalam bab sebelumnya, maka dapat diangkat suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Jasa Layanan Telekomunikasi merupakan bagian dari kegiatan penyelenggaraan telekomunikasi yang telah diatur oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam Undang-Undang Telekomunikasi nomor 36 tahun 1999. Penyelenggara Jasa Layanan Telekomunikasi bertanggung jawab untuk menjamin hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa, terutama hak atas kenyamanan dan hak atas privasi. Dengan adanya SMS *Blast* yang berisikan SMS promosi dari sejumlah pelaku usaha yang bekerjasama dengan pihak penyelenggara jasa telekomunikasi, konsumen merasa kenyamanan dan privasinya terganggu, oleh karena itu pihak penyelenggara wajib bertanggung jawab atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen dengan cara membuat klausul berlangganan atau perjanjian baku se jelas-jelasnya dan mengatur secara khusus mengenai praktik SMS *Blast* termasuk mengenai pemberian ijin dari konsumen dan sebagainya. Pihak penyelenggara juga wajib bertanggung jawab bahkan hingga kepada ganti rugi apabila terdapat kerugian yang

dirasakan konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang diberikan. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pihak penyelenggara bertanggung jawab

2. Perlindungan hukum yang dapat diberikan bagi konsumen yang merasa dirugikan hak atas kenyamanan dan privasinya dapat berupa tindakan preventif yaitu dengan dibuatnya klausul berlangganan atau syarat dan ketentuan penggunaan atau biasa dikenal dengan *Term of Use* yang dibuat se jelas-jelasnya sehingga dapat mudah dipahami oleh konsumen. Selain itu pembinaan dan pendidikan konsumen juga dapat diberikan sebagai tindakan preventif agar konsumen dapat lebih berhati-hati dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta memahami hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan upaya represif dapat dilakukan adalah bahwa atas ketidaknyamanan yang dirasakan, konsumen memiliki hak untuk mengeluarkan pendapat dan keluhannya atas pemanfaatan jasa telekomunikasi yang digunakan, mengajukan pengaduan kepada pelaku usaha atas ketidaknyamanan yang dirasakan, serta menuntut ganti rugi atas ketidaknyamanan atau kerugian yang dirasakan selama menggunakan jasa dari pelaku usaha. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (non litigasi) yaitu melalui lembaga BPSK sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 45

Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jalur non litigasi diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang juga diatur dalam Pasal 49 Ayat 1 UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

B. Saran

1. Dalam klausul berlangganan perlu diatur mengenai persetujuan konsumen atas SMS *Blast* berupa promosi. Pelanggan jasa telekomunikasi berhak diberikan pilihan apakah pihaknya menyetujui untuk dikirimkan SMS *Blast* pada waktu tertentu atau tidak. Pihak pelanggan dapat diberikan akses oleh pihak penyelenggara untuk memberikan jawaban atas disetujui atau tidaknya pengiriman SMS *Blast* kepada nomor pelanggan yang bersangkutan. Sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dengan adanya SMS *Blast* berupa promosi tersebut.
2. Isi klausul perjanjian haruslah dibuat secara jelas agar mudah dipahami oleh konsumen. Segala isi klausul berlangganan harus dapat diakses dan direalisasikan dalam fakta lapangan, terutama mengenai akses untuk berhenti menerima SMS *Blast*. Penulis menemukan contoh dari salah satu penyelenggara jasa telekomunikasi yang mencantumkan nomor akses dalam klausul untuk berhenti menerima SMS promosi, namun faktanya akses tersebut tidak *valid*. Sehingga perlu dikoreksi kembali.

3. Pemerintah perlu merancang undang-undang yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan hak privasi pengguna layanan jasa telekomunikasi telepon seluler sebagai payung hukum sekaligus memberikan perlindungan hukum atas hak privasi konsumen selama mengkonsumsi jasa layanan telekomunikasi dalam ruang lingkup yang lebih luas.

