

PENULISAN HUKUM / SKRIPSI

**PERLINDUNGAN TEHADAP HAK KONSUMEN UNTUK
MENDAPATKAN PILIHAN LAYANAN DAN INFORMASI YANG
LENGKAP DALAM PENGGUNAAN *VALUE ADDED SERVICE* (VAS)**

DARI JASA TELEKOMUNIKASI

(Studi di *GeraiHALO* Tanjungbatu)



Disusun oleh :

E D I N T A N

NPM : 98 05 06481

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM
2011**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN TEHADAP HAK KONSUMEN UNTUK
MENDAPATKAN PILIHAN LAYANAN DAN INFORMASI YANG
LENGKAP DALAM PENGGUNAAN *VALUE ADDED SERVICE (VAS)*
DARI JASA TELEKOMUNIKASI
(Studi di *GeraiHALO* Tanjungbatu)**

Diajukan oleh :

EDINTAN

NPM : 98 05 06481
Program Studi : Ilmu Hukum
Program kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah disetujui

Oleh Dosen Pembimbing pada tanggal, 27 Mei 2011

Dosen Pembimbing,



(J. Widiantoro, SH, M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN

Penulisan Hukum / Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji ujian
Penulisan Hukum / Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Juni 2011

Tempat : Ruang Dosen Lt. II

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jl. Mrican Baru No. 28 Yogyakarta



Susunan Tim Penguji :

Tanda Tangan

Ketua : Dr. Mahendra Soni Indrio, SH., M.Hum

Sekretaris : J. Widjantoro, SH., M.H.

Anggota : Dr. Ign. Sumarsono R., SH., M.Hum.

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum

命里有时终须有，命里无时莫强求

，
陈
仙
彩。
。



*Bukan Hal Yang Sulit Membuat Kita Tidak
Berani, Tapi Karena Kita Tidak Berani Maka
Hal Tersebut Jadi Sulit*

Losang Dorjey Tara Tanedin



Ku Persembahkan Kepada :

“Kedua Orang Tua Tercinta”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Para Guru Spiritual dan Sang Tri Ratna, atas selesainya Penulisan Hukum ini dengan judul **“PERLINDUNGAN TEHADAP HAK KONSUMEN UNTUK MENDAPATKAN PILIHAN LAYANAN DAN INFORMASI YANG LENGKAP DALAM PENGGUNAAN VALUE ADD SERVICE (VAS) DARI JASA TELEKOMUNIKASI”**

Penulisan hukum ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana dalam bidang hukum pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bawa keberhasilan penyusunan Penulisan Hukum ini tidak lepas dari adanya dukungan secara materiil dan moril dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Widijantoro, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan kesabaran dan kesungguhan dalam penyusunan Penulisan Hukum ini.
3. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selama ini telah memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Guruku Yang Mulia Losang Oser atas segala hal yang beliau lakukan demi kebaikan penulis, doa serta dukungannya.
5. Papa tercinta Tan Tjoen Kie dan Mama tercinta Gou Hoa Hui atas segalanya yang diberikan.

6. Keluarga Besar penulis yang tidak dapat disebut satu per satu, terima kasih atas segalanya.
7. Teman-teman penulis yang tergabung di Kadam Choeling Indonesia, Sasana Wushu Pro Patria UAJY, Tanjung Foundation, Dharma Center Jogja, Persatuan Ngelaku Indonesia, Generasi Muda Cetya Buddha Prabha, Vonz2, terima kasih atas semuanya.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas semuanya.

Akhirnya penulis berharap agar Penulisan Hukum/ Skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan Ilmu Hukum, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam hal Pelayanan Jasa, serta berguna bagi berbagai pihak. Penulis sungguh menyadari kekurangan dan kelemahan dalam penulisan ini. Untuk itu penulis membuka diri terhadap masukan dan saran yang membangun guna untuk kemajuan Ilmu Pengetahuan Hukum di Indonesia.

Yogyakarta, 27 Mei 2011

EDIN TAN

ABSTRACT

The low quality of telecommunications services reflected by the number of consumer complaints against the provision of telecommunication services that incomplete information and the freedom to determine the choice of services in accordance with the wishes and needs. From this problem, the authors conducted field research on how the implementation of the service on the use of Value Added Service (VAS) from telecommunications services.

The author results of research shows, that the legal protection of consumers from telecommunications services to get a choice of services and comprehensive information is still not maximized. That can be evaluated from three aspects: 1. consumers are not informed, 2. absence of good faith from service provider, and 3. Role of Regulator in determining the function of supervision and regulation to facilitate the conflict of interests between consumers and service provider.

Therefore need to establish a standard of quality service to service providers. Regulators must play an active role in oversight functions and the establishment and further streamline the return of Consumer Protection Act No. 8 / 1999, which guarantees/refuting by right of choice of services and the well information from telecommunication services. The right of clear and correct information is intended for consumers to obtain a true picture about a product, because with that information, consumers can choose the desired product/ as needed and to avoid losses due to mistakes or have a misleading picture of the use of services

Keywords: consumer protection, telecommunication services, quality of services, value added service (VAS), by right of the choices services and by right of the well information.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Penulisan Hukum/ Skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika Penulisan Hukum/ Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 28 Mei 2009

Yang menyatakan,

EDINTAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
PERNYATAAN KEASLIAN	ix
DAFTAR ISI	x

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
F. Batasan Konsep	9
G. Metodologi Penelitian	11
H. Sistematika Penulisan Hukum	15

BAB II. PEMBAHASAN

A. Tinjauan tentang Pelaksanaan Pelayanan Jasa terhadap	
---	--

penggunaan *Value Added Service (VAS)* di *GeraiHALO*

Tanjungbatu 17

1. Tinjauan tentang Telekomunikasi 17

a. Pengertian Komunikasi dan Telekomunikasi 17

b. Penyelenggaraan Telekomunikasi Indonesia 22

c. Penyelenggaraan Jaringan dan Jasa Telekomunikasi 26

d. Pengertian *Value Added Service (VAS)* 35

2. Tinjauan tentang Pelayanan Jasa di *GeraiHALO*

Tanjungbatu 40

a. Tinjauan tentang *GeraiHALO* Tanjungbatu 40

b. Produk Jasa atau Layanan dari *GeraiHALO*

Tanjungbatu 47

c. Pelaksanaan Pelayanan Jasa terhadap penggunaan

Value Added Service (VAS) 60

B. Pelaksanaan Perlindungan terhadap Hak Konsumen

untuk mendapatkan Informasi yang lengkap dan Kebebasan

untuk menentukan Pilihan Layanan dalam Penggunaan *Value*

Added Service (VAS) 77


1. Analisis terhadap Pengguna Jasa yang menerima Informasi

tidak lengkap dan Pembebanan Sepihak tanpa Pemberitahuan

dan Persetujuan Pengguna dalam Penggunaan

Value Added Service (VAS) 77

2. Perlindungan terhadap Hak Konsumen untuk mendapatkan



Informasi yang lengkap dan Kebebasan untuk menentukan Pilihan Layanan sesuai dengan Keinginan dan Kebutuhan dalam menggunakan Layanan Jasa Telekomunikasi.....	101
a. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa oleh Undang-undang Telekomunikasi atau Regulator Telekomunikasi (BRTI)	101
b. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen	117
BAB III. PENUTUP	
A. Kesimpulan	117
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	