

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem telekomunikasi global yang berkembang pesat saat ini telah membawa masyarakat menuju ke dunia teknologi komunikasi dan informasi (*information society*). Sarana komunikasi yang berupa telepon tetap (*fixed line*), telepon seluler (*mobile phone*), dan internet yang bersifat multimedia telah menjadi topik pembicaraan saat ini.

Masyarakat mulai sadar akan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin canggih, terutama proses komunikasi dua arah atau bahkan komunikasi multi arah untuk mencari dan mendapatkan informasi tentang kejadian atau berita yang terjadi di seluruh dunia.

Telekomunikasi dua arah langsung yang semula hanya berupa audio saja, kini telah berkembang menjadi audio sekaligus video. *Teleconference* dan *video streaming internet* menjadi contoh dari generasi terbaru sistem telekomunikasi global termasuk di Indonesia.

Sebagai sarana telekomunikasi, penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi untuk kegiatan bisnis maupun kegiatan sehari-hari sudah merupakan kebutuhan pokok bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi tidak lepas dari adanya penyelenggara telekomunikasi, yaitu penyelenggara jaringan dan jasa

telekomunikasi yang disebut sebagai operator seluler (*Service Provider*) atau penyedia jasa telekomunikasi.

Penyelenggara telekomunikasi yang juga sebagai industri jasa tidak bisa lepas dari tiga faktor, yakni : teknologi, produk, dan layanan. Jika operator seluler (*Service Provider*) tidak mampu melakukan inovasi secara terus-menerus atas ketiga faktor tersebut, maka tinggal menunggu waktu menjadi tertinggal dan kehilangan pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan para operator seluler (*Service Provider*) saling berlomba untuk menciptakan teknologi, produk, dan layanan baru untuk menjaga kesetiaan pelanggan dan menjaring pelanggan baru.

Seharusnya kondisi tersebut memberikan keuntungan bagi konsumen/ pengguna jasa telekomunikasi untuk mendapatkan layanan terbaru. Namun kenyataannya tidak demikian, sebaliknya hal tersebut banyak dikeluhkan oleh pengguna jasa di berbagai media massa. Keluhan terhadap kualitas pelayanan seperti; (1) iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan maupun promosi layanan (2) inovasi yang ditawarkan tidak diukur dengan infrastruktur dan sumber daya yang tersedia, (3) pemberian informasi yang tidak memadai. Padahal dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi Pasal 15 ayat (1) telah mensyaratkan bahwa:

”Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan fasilitas telekomunikasi untuk menjamin kualitas pelayanan jasa telekomunikasi yang baik.”

Dalam penjelasan Pasal 15 ayat (1) “Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan yang baik antara lain dengan memenuhi standar pelayanan”.

Untuk memonitor kompetisi yang sehat di antara penyelenggara dan proteksi terhadap hak-hak pelanggan telekomunikasi (*customer safeguards*), maka setiap jaringan dan pelayanan harus memenuhi Standard Kualitas Pelayanan yang sudah ditetapkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 12/PER/M.KOMINFO/4/2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler (*Quality of Service/ QoS*). Hal ini juga merupakan salah satu wujud dari komitmen Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) terhadap pencanangan tahun 2009 sebagai tahun Kualitas Pelayanan.¹

Jika berdasarkan prinsip konsumen adalah raja, pelaku usaha dituntut untuk dapat melakukan pelayanan prima bagi konsumen. Layanan prima (*service excellence*) tersebut diharapkan mampu memuaskan kebutuhan konsumen secara proporsional yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Namun selama ini juga belum tampak adanya kesadaran di kalangan pelaku usaha bahwa kalau konsumen membayar, mereka mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang pantas. Yang terjadi adalah konsumen membayar, tetapi tetap mendapat pelayanan yang buruk.²

Kedudukan pelaku usaha (penyedia jasa) dan konsumen (pengguna jasa) menjadi tidak seimbang karena konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen hanya dijadikan obyek aktivitas pelaku usaha melalui kiat

¹<http://www.detikinet.com/kanal/telecommunication/kualitas-layanan-operator- diumbar - ke- publik.htm>, tanggal akses 29 April 2011.

² Zaim Saidi, Sudaryatmao *et all*, *Mencari Keadilan "Bunga Rampai Penegak Hak Konsumen"*, Piramedia, Jakarta, 2004, hlm. 10.

promosi, iklan, serta penerapan perjanjian standar (baku) sebagai pengalihan tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha.³

Disisi lain, pelaku usaha semakin berlomba untuk melengkapi dan menambah layanan jasanya dengan menambah atribut atau fitur (*feature*) yang melekat pada pengguna jasa seperti penggunaan telepon seluler untuk mengakses *internet*, menjelajahi dunia maya (*browsing*) dan layanan perbankan (*internet banking*). Penambahan fitur/ fasilitas oleh penyedia layanan digunakan untuk meningkatkan nilai tambah valuasi (*value chain*) disamping keuntungan dari penjualan waktu mengudara (*air time*).⁴

Layanan yang memanfaatkan kemampuan teknologi yang berkembang di teknologi seluler ini disebut sebagai layanan tambahan telepon seluler (*mobile value-add service*).⁵ Dalam masyarakat telematika pada umumnya fitur layanan tambahan /fasilitas layanan tambahan lebih dikenal dengan istilah *Value Added Service (VAS)*.

Beberapa jenis layanan tambahan (VAS) membutuhkan adanya penyesuaian-penyesuaian (*customization*) dan ada juga yang secara sepihak oleh operator seluler/ penyedia jasa, layanan tersebut diaktifkan tanpa mendapat persetujuan dari pengguna jasa. Seringkali pengguna jasa tidak mengetahui akan dikenakan pembebanan biaya layanan dan atau biaya akses

³ Shidarta, edisi revisi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 147.

⁴ Nurain Silalahi, *Layanan Informasi dan Telekomunikasi-Mobil Nirkabel*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002, hlm. 23.

⁵ <http://www.qnoyzone.blogdetik.com/index.php/2008/02/01/opini-layanan-tambahan-vas-value-added-service-seluler/>, tanggal akses 27 September 2009.

informasi, karena pengguna jasa tidak mendapat informasi yang lengkap atas penggunaan fasilitas layanan tersebut.⁶

Oleh karena itu, sebagai wujud perlindungan hukum kepada konsumen sebagai pengguna jasa telekomunikasi ini, pemerintah melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 24/M.KOMINFO/10/2005 mengatur tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi, sebagaimana disebutkan pada Pasal 2 yakni :

Pasal 2 ayat (2)

“Dalam hal Penyelenggara Jaringan Tetap dan Penyelenggara Jaringan Bergerak menyediakan fitur jasa tambahan dikenakan biaya wajib memberikan informasi lengkap dan jelas tentang tarif, jenis maupun tingkat layanan kepada pelanggan.”

Pasal 2 ayat (3)

“Dalam hal pelanggan akan dikenakan biaya tambahan atas penggunaan layanan fitur jasa tambahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), Penyelenggara Jaringan Tetap dan Penyelenggara Jaringan Bergerak wajib terlebih dahulu menyampaikan informasi lengkap tentang jenis layanan, manfaat atas layanan fitur jasa tambahan tersebut, serta harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari pelanggan.”

Peraturan ini berlaku sejak waktu ditetapkan, namun belum terlihat adanya kesadaran dari penyedia jasa telekomunikasi untuk memenuhi kewajiban dari ketentuan tersebut. Permasalahan tentang buruknya suatu pelayanan sampai saat ini masih sering dibicarakan atau dikeluhkan oleh pengguna jasa di beberapa media cetak maupun elektronik.

Seperti contoh kasus dibawah ini yang mencerminkan bahwa sejak berlakunya ketentuan tentang ”pengaktifan layanan yang terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari pengguna jasa” sejak tahun 2005, namun

⁶ <http://www.herusutadi.com/media/20051102.shtml> , Junaidi Halik, *Aktivasi Fitur Berbayar Harus Seizin Pengguna*, tanggal akses 4 November 2006.

sampai saat ini masih belum ada perubahan signifikan dari penyedia layanan (*service provider*).

Pada tanggal 9 November 2010, saya mendapat pesan singkat (SMS) yang berisi:

”Plgn Yth, Free KOMPAS *Mobile Newspaper* Anda akan berakhir 2 hari lg. Untuk tetap menikmati layanan ini, Reply Ya utk berlangganan setiap bulan (hanya Rp 7000)”.

Secara spontan saya melakukan keluhan pada Telkomsel (butuh waktu 2 1/2 jam untuk akhirnya bisa menghubungi Caroline Telkomsel) yang mempertanyakan perihal SMS tersebut. Penasaran akan layanan berbayar ini, usut punya usut ternyata (KOMPAS) telah melakukan publikasi pada 15 Oktober 2010 yang dengan bangga menyatakan ribuan pengguna Halo Telkomsel mungkin kaget menerima MMS...dst. Dan meyakinkan layanan ini tidak berbayar dari tanggal 10 Oktober hingga 10 November 2010. Masalah saya adalah:

1. Saya tidak pernah menyetujui untuk berlangganan layanan nilai tambah berbayar kerjasama KOMPAS & Telkomsel ini.
2. Saya tidak pernah menerima satu cuil pun MMS *Mobile Newspaper* ini.⁷

Tidak mudah mengharapakan kesadaran pelaku usaha, dalam hal ini adalah penyedia jasa telekomunikasi yang pada dasarnya memegang prinsip ekonomi meraih keuntungan sebesar-besarnya dengan modal sekecil-kecilnya. Prinsip tersebut sangat potensial merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, diperlukan upaya-upaya yang tegas untuk melindungi kepentingan konsumen sebagai pengguna jasa telekomunikasi.

Secara khusus, untuk melindungi kepentingan konsumen dapat dirujuk dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Untuk itu diharapkan UUPK dapat dijadikan landasan bagi konsumen untuk melindungi kepentingan hukumnya dalam penggunaan

⁷ <http://www.boediboed.com/?p=368>, *My letter to Kompas (largest Indonesia Newspaper)*, tanggal akses 23 Januari 2011.

fasilitas layanan tambahan (VAS). Sehingga dapat menjadi titik awal bagi pelaku usaha untuk melakukan perubahan sikap dalam mendudukkan hak konsumen pada proporsinya. Secara eksplisit tercantum dalam Pasal 4 UUPK:

Pasal 4 ayat (2)

“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.”

Pasal 4 ayat (3)

”hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat diambil adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap pembebanan sepihak oleh operator seluler/ *Service Provider* dalam penggunaan *Value Added Service* (VAS) tanpa pemberitahuan dan persetujuan pengguna jasa telekomunikasi di *GeraiHALO* Tanjungbatu ?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan kebebasan untuk menentukan pilihan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dalam menggunakan layanan jasa telekomunikasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan terhadap pembebanan sepihak oleh operator seluler/ *Service Provider* dalam penggunaan *Value Added Service* (VAS) tanpa pemberitahuan dan persetujuan pengguna jasa telekomunikasi di *GeraiHALO* Tanjungbatu.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan kebebasan untuk menentukan pilihan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dalam menggunakan layanan jasa telekomunikasi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan adalah :

1. Bagi ilmu pengetahuan: penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dalam usaha menambah perbendaharaan objek kajian dalam ilmu hukum perdata, khususnya hukum ekonomi bisnis.
2. Bagi Penyelenggara Jasa Telekomunikasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik yang sesuai dengan dan standarisasi pelayanan kepada pengguna jasa telekomunikasi.
3. Bagi masyarakat khususnya konsumen pengguna layanan jasa untuk lebih mengoptimalkan perannya dalam memperjuangkan hak sebagai konsumen pengguna jasa telekomunikasi.
4. Bagi mahasiswa Fakultas Hukum : diharapkan dengan adanya penelitian ini yang mengarah pada usaha memperkaya ruang lingkup kajian dalam ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen.

E. Keaslian Penelitian

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.

F. Batasan Konsep

1. Telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda-tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya (Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1)
2. Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jaringan telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi (Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 20 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 8)
3. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi (Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 21 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 9)

4. Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi (Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 21 Tahun 2001, tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 4).
5. Pelanggan adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi berdasarkan kontrak
6. Pemakai adalah perseorangan, badan hukum, instansi pemerintah yang menggunakan jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang tidak berdasarkan kontrak.
7. Pengguna adalah pelanggan dan pemakai
8. Fitur berbayar Jasa Telekomunikasi adalah fasilitas layanan tambahan berbayar yang diberikan atas permintaan pengguna/ *Value Added Service* (VAS).
9. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
10. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
11. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

12. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Sehubungan dengan judul penulisan hukum yang penulis ajukan yaitu perlindungan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan pilihan layanan dan informasi yang lengkap dalam penggunaan *Value Added Service* (VAS) dari jasa telekomunikasi, maka jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum empiris. Dalam penelitian ini digunakan penelitian lapangan untuk mengamati permasalahan hukum yang terjadi di masyarakat dan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (Perundang-undangan) secara *in action* pada peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang dipakai berasal dari :

a. Penelitian Lapangan

Penelitian yang dilakukan dengan cara memperoleh data secara langsung dari obyek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Penelitian Kepustakaan

Penelitian yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari bahan pustaka, seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, literatur, artikel atau makalah ilmiah, hasil seminar, hasil penelitian dan media massa serta sumber data sejenis yang tersedia di *internet* yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data yang dicari terdiri dari:

1) Bahan hukum primer

Peraturan perundang-undangan, antara lain:

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 20 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 24 Tahun 2005 tentang Penggunaan Fitur Berbayar Jasa Telekomunikasi.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Perubahan Jasa Teleponi Dasar Jaringan Bergerak Selular Struktur Tarif Jasa Teleponi Dasar Melalui Jaringan Bergerak Seluler.

- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar Pada Jaringan Bergerak Seluler.

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti: buku-buku, artikel ilmiah, hasil penelitian, media massa (*internet*). Penelitian ini juga menggunakan pendapat hukum serta sumber bahan hukum sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Studi Kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data yang ada dan mempelajari serta menganalisis secara sistematis yang berhubungan dengan permasalahan.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab dengan responden secara lisan. Dalam pengumpulan data ini, penulis menggunakan wawancara yang bersifat *standardized interview* yaitu suatu wawancara yang disertai dengan daftar pertanyaan yang disusun sebelumnya.
- c. Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang menggunakan daftar pertanyaan yang berisikan rangkaian pertanyaan tentang obyek permasalahan. Kuesioner yang digunakan bersifat terbuka, yakni pertanyaan yang memberikan kebebasan seluasnya kepada responden untuk menjawab menurut pengertian, logika, dan gaya bahasa dari responden sendiri.

4. Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa telekomunikasi di *GeraiHALO* Tanjungbatu, sedangkan metode penentuan sampelnya dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang mempunyai ciri-ciri tertentu, yang dianggap mempunyai hubungan erat dengan obyek yang akan diteliti. Ciri-ciri yang dimaksud adalah pengguna jasa telekomunikasi yang memenuhi kualifikasi tertentu berdasarkan tingkat pendidikan dan usia, sehingga memperoleh data tentang bagaimana pemberian informasi tentang penggunaan *Value Add Service* (VAS).

5. Responden dan Nara Sumber

a. Responden adalah orang yang berkaitan dengan persoalan secara langsung, diantaranya :

- Operator Seluler : Telkomsel (*GeraiHALO* Tanjungbatu)
- Pimpinan *GeraiHALO* : Budiman
- Pengguna Jasa Telkomsel : 50 orang

b. Nara sumber adalah orang yang terkait dalam persoalan yang diteliti secara langsung, diantaranya :

- Pakar Telekomunikasi : Heru Sutadi
Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia

6. Metode Analisis

Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi

data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang dirumuskan. Setelah data-data dianalisis, selanjutnya akan ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode berfikir induktif, yaitu metode pengumpulan dari yang bersifat khusus yang digunakan untuk menilai suatu kejadian yang bersifat umum.

H. Sistematika Penulisan Hukum

Sesuai dengan judul skripsi yang penulis ajukan, maka penulisan skripsi ini dibagi menjadi 3 bab, yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang merupakan bagian pokok bahasan dari yang bersangkutan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN, Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metodologi penelitian dan sistematika penulisan hukum.

BAB II : PEMBAHASAN, Bab ini dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian pertama mengenai tinjauan tentang pelaksanaan pelayanan jasa terhadap penggunaan *Value Added Service (VAS)* di *GeraiHALO* Tanjungbatu yang menguraikan tentang tinjauan umum tentang telekomunikasi, yang terdiri dari pengertian komunikasi dan telekomunikasi, penyelenggaraan telekomunikasi indonesia, penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi, pengertian

Value Added Service (VAS). Dan tinjauan tentang pelayanan jasa di *GeraiHALO* Tanjungbatu, yang terdiri dari tinjauan tentang *GeraiHALO* Tanjungbatu, produk jasa atau layanan dari *GeraiHALO* Tanjungbatu, pelaksanaan pelayanan jasa terhadap penggunaan *Value Added Service (VAS)*. Bagian kedua mengenai pelaksanaan perlindungan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan kebebasan untuk menentukan pilihan layanan dalam penggunaan *Value Added Service (VAS)*, yang menguraikan tentang analisis terhadap pengguna jasa yang menerima informasi tidak lengkap dan pembebanan sepihak tanpa pemberitahuan dan persetujuan pengguna dalam penggunaan *Value Added Service (VAS)* dan 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, yang terdiri dari perlindungan hukum terhadap pengguna jasa oleh undang-undang telekomunikasi atau regulator telekomunikasi (BRTI) dan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh undang-undang perlindungan konsumen.

BAB III : PENUTUP, Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang merupakan jawaban dari pokok permasalahan yang ada serta saran-saran yang diberikan oleh penulis.