

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA NOMOR TELEPON SELULER DAUR ULANG DI INDONESIA

Dewa Putu Diamanta, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail : [dewaputudiamanta@gmail.com](mailto:dewaputudiamanta@gmail.com)

Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail : [adityapramanaputra@unud.ac.id](mailto:adityapramanaputra@unud.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peraturan yang mengatur praktik daur ulang nomor telepon seluler di Indonesia, serta bentuk perlindungan hukum bagi pengguna dan penyedia jasa layanan telekomunikasi terkait kerugian yang timbul akibat praktik daur ulang nomor telepon di Indonesia. Dalam pembuatan jurnal ini, metode penulisan yang penulis gunakan yaitu metode penelitian normative. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya kekosongan norma yang berdampak kerugian akibat dari praktik daur ulang nomor telepon dan hingga saat ini belum aturan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatur daur ulang nomor telepon ini secara khusus. Dengan menggunakan metode konstruksi hukum melalui analogi untuk mencari penyelesaian atas kerugian yang terjadi akibat praktik daur ulang nomor telepon. Tidak adanya aturan khusus yang mengatur mekanisme daur ulang nomor telepon yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen nomor telepon daur ulang maupun pemilik awal nomor telepon yang didaur ulang tersebut.

**Kata Kunci:** Daur Ulang, Seluler, Kekosongan Norma.

## ABSTRACT

*This research aims to understand the regulations governing the practice of recycling cellular telephone numbers in Indonesia, as well as the form of legal protection for users and providers of telecommunications services regarding losses arising from the practice of recycling telephone numbers in Indonesia. In making this journal, the writing method that the author used was the normative research method. The results of this research are that there is a vacuum in norms which results in losses resulting from the practice of recycling telephone numbers and to date no regulations have been made by the government to specifically regulate the recycling of telephone numbers. By using the legal construction method through analogy to find a solution to the losses that occur due to the practice of recycling telephone numbers. There are no specific rules governing the mechanism for recycling telephone numbers which causes losses to consumers of recycled telephone numbers and the original owners of the recycled telephone numbers.*

**Keywords:** *Recycle, Cellular, Empty Norm.*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sebuah teknologi dari masa ke masa selalu mengalami sebuah perkembangan yang lebih baik atau terbaru dari sebelumnya, tentunya hal tersebut

didukung oleh faktor kebutuhan manusia yang semakin beragam.<sup>1</sup> Perkembangan teknologi terus memberikan kontribusi yang penting pada berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi, sosial, dan lingkungan, serta membuka peluang baru untuk menciptakan solusi terhadap tantangan global. Saat ini, telepon seluler telah menjadi kebutuhan dasar bagi banyak orang, tidak ada batasan usia, meliputi berbagai kelompok usia, dari orang tua hingga anak muda. Perkembangan telepon seluler telah mengalami kemajuan yang pesat selama beberapa dekade terakhir. Seluruh kalangan masyarakat Indonesia dimudahkan dengan perkembangan teknologi tersebut.<sup>2</sup>

Pada awalnya, telepon seluler diciptakan untuk memudahkan komunikasi dengan kerabat atau teman. Seiring perkembangan teknologi, telepon seluler juga mengalami perkembangan dan dilengkapi dengan fitur-fitur seperti kamera, pemutar musik, sistem navigasi GPS, dan konektivitas internet. Saat ini, telepon seluler juga dapat beroperasi tanpa kabel listrik dan mudah dibawa ke mana saja.

Pemanfaatan telepon seluler saat ini sangatlah luas dan memengaruhi banyak aspek kehidupan, dari komunikasi pribadi hingga kebutuhan bisnis. Di satu sisi, telepon seluler memberikan dampak positif seperti memperlancar komunikasi, meningkatkan pemahaman tentang perkembangan teknologi, serta meluaskan dan mempererat ikatan sosial. Selain manfaatnya, penggunaan telepon seluler juga berpotensi menghasilkan efek yang tidak diinginkan yang tentunya akan berdampak negatif bagi kehidupan para penggunanya seperti penggunaan yang berlebihan atau tidak terkontrol dapat menyebabkan pergaulan yang tidak sehat karena minumbulkan ketergantungan yang kurang baik, selain itu juga akan mempengaruhi pengguna untuk melakukan interaksi secara sosial langsung dalam masyarakat, dan akibat yang paling parah adalah akan menyebabkan timbulnya sebuah kejahatan.<sup>3</sup>

Peningkatan jumlah pengguna telepon seluler menyebabkan operator perlu menciptakan lebih banyak nomor telepon agar dapat menghubungkan ponsel satu dengan yang lainnya. Nomor telepon sangat penting dalam penggunaan telepon seluler karena tanpa nomor tersebut, pengguna tidak dapat menggunakan telepon atau menghubungi orang lain. Oleh karena itu, operator perlu menciptakan nomor telepon baru dan mendaur ulang nomor yang tidak aktif untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Penggunaan media telekomunikasi dan informasi, yang diwujudkan dalam sebuah provider memiliki kekurangan dalam penggunaannya yaitu mengenai kemudahan dalam hal peretasan data oleh pelaku kejahatan yang tentunya memiliki tujuan tertentu yang menguntungkan pelaku tersebut.

Telepon seluler dan SIM (*Subscriber Identification Module*) card merupakan dua teknologi yang saling terkait dan memengaruhi satu sama lain. Telepon seluler membutuhkan SIM card untuk berfungsi, karena SIM card menyimpan informasi penting seperti nomor telepon, identitas operator seluler, dan data pribadi pengguna. SIM card juga memungkinkan pengguna untuk beralih dari satu provider ke provider lainnya dengan mudah, serta menggunakan telepon seluler mereka saat bepergian ke luar negeri tanpa harus membeli telepon baru.<sup>4</sup> Daur ulang nomor telepon adalah

---

<sup>1</sup> Cholik, Cecep Abdul. (2021). "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ ICT Dalam Berbagai Bidang". *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 39-46. (40)

<sup>2</sup> Aswandi, R, Putri R, dan Muhammad S. (2020) "Perlindungan Data dan Informasi Pribadi Melalui Indonesia Data Protection System (IDPS)". *Legilatif*, 3(2), 167-190. (168)

<sup>3</sup> Nugroho, Catur, 2020. *Cyber Society (Teknologi, Media Baru, dan Dsrupsi Informasi)*. Prenada Media. (53)

<sup>4</sup> Rachmawati, Arinta, Rinitami Njatrijani, dan Suradi. (2019). *Loc. Cit*

praktik yang dilakukan oleh operator seluler untuk mengganti nomor-nomor telepon yang tidak aktif. Tujuannya adalah untuk menghemat sumber daya dan memaksimalkan penggunaan nomor yang tersedia. Namun, praktik ini sering menimbulkan masalah keamanan dan privasi.

Daur ulang nomor telepon dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Peraturan Menkominfo Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Pelaksanaan Telekomunikasi, yang biasa disingkat sebagai Permenkominfo No. 5 Tahun 2021. Penyelenggaraan layanan telekomunikasi merujuk kepada entitas yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan dan mengoperasikan infrastruktur serta jaringan telekomunikasi guna menyediakan layanan komunikasi kepada pengguna.<sup>5</sup>

Pasal 168 ayat (2) Permenkominfo No. 5 Tahun 2021 disebutkan bahwa: *"Dalam hal Pelanggan Jasa Telekomunikasi sudah tidak aktif berlangganan Jasa Telekomunikasi, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi wajib menyimpan data Pelanggan Jasa Telekomunikasi yang sudah tidak aktif paling sedikit 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal ketidakaktifan Pelanggan Jasa Telekomunikasi dimaksud"*. Nomor telepon milik pelanggan yang telah dinyatakan tidak aktif, maka operator seluler harus memberikan nomor telepon tersebut kepada calon pelanggan selanjutnya. Permasalahan mulai timbul karena nomor telepon saat ini memiliki fungsi yang lebih meluas, tidak hanya sekadar untuk berkomunikasi melalui telepon seluler dalam jaringan telekomunikasi.

Pengaturan yang dijelaskan dalam pengaturan Menkominfo mengatur mengenai bahwa pihak jasa telekomunikasi harus menjaga kerahasiaan dari pengguna jasa tersebut yang dalam kurun waktu paling lama 3 bulan, namun setelah jangka waktu yang ditentukan keamanan mengenai sebuah kerahasiaan data tidak dapat diketahui masih tetap dalam penjagaan ataupun sudah tidak aman lagi, mengacu pada ketentuan hukum positif di Indonesia mengenai perlindungan hak konsumen yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen yang pada intinya menyatakan bahwa konsumen tersebut harus mendapatkan perlindungan atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi karena dari hal tersebut diatur dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, yang dalam pasal tersebut mengatur bahwa pelaku usaha memberikan tanggung jawab atas kerugian yang diterima konsumen dalam memakai atau menggunakan barang tersebut, hal ini juga berkaitan dengan nomor telepon yang sering digunakan dalam hal daur ulang oleh pelaku usaha jasa telekomunikasi harus memberikan sebuah pertanggungjawaban yang pasti terhadap kerugian dari penggunaan nomor telepon yang didaur ulang tersebut.<sup>6</sup>

Hal ini menjadi masalah serius bagi pelanggan lama dan baru jika penyedia jasa telekomunikasi tidak menetapkan tanggung jawab yang jelas. Misalnya, jika pelanggan baru menggunakan nomor telepon yang sebelumnya digunakan oleh pelanggan lama, dan data pelanggan lama masih tersimpan dalam aplikasi atau kontak nomor tersebut, maka ada risiko penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan hal tersebut, penulis memilih judul "Perlindungan hukum terhadap penggunaan ulang nomor telepon seluler".

Penelitian yang dibuat penulis dalam hal ini memiliki orisinalitas yang menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian, dan walaupun penulis jadikan sebuah acuan bukan berarti penulis menyamakan penelitiannya yang dalam hal ini terdapat penelitian yang berjudul *"Perlindungan Hukum Pelanggan Prabayar XL Axiata Terhadap Kebijakan Menkominfo Terkait Registrasi Ulang Nomer Handphone Di Semarang"*. Penelitian

---

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

ini dibuat dan ditulis oleh 3 orang penulis yaitu Arinta Rachmawati, Rinitami Njatrijani, dan Suradi.<sup>7</sup> Dan *"The Responsibility of Telecommunication Service Providers Against Recycled Telephone Numbers from the Consumer Protection Law"*. Penelitian ini ditulis oleh Winfritz Jeremia Abner dan Christian Andersen.<sup>8</sup> Penelitian ini setelah dipahami membahas dan menganalisis mengenai sebuah perlindungan hukum yang dapat diterima masyarakat dengan adanya tindakan-tindakan mendaur ulang nomor telepon, dan menggunakan jenis penelitian empiris yang dalam hal ini menggunakan daerah acuan adalah kota Semarang, serta menjelaskan mengenai sebuah kebijakan yang dibuat oleh kementerian selaku pihak yang berhubungan serta pihak terkait dengan permasalahan yang dibahas, sedangkan yang penulis lakukan penelitian adalah mengenai praktik tentang daur ulang nomor telepon serta yang dalam hal ini akan menjelaskan mengenai pengaturan hukum mengenai praktik daur ulang tersebut, dan menjelaskan ketentuan mengenai perlindungan hukum antara pelaku usaha jasa telekomunikasi dengan konsumen, sehingga berdasarkan latar belakang diatas penulis mengangkat judul **"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA NOMOR TELEPON SELULER DAUR ULANG DI INDONESIA"**.

## 1.2. Rumusan Masalah.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang sudah dijabarkan oleh penulis, sehingga dapat dirumuskan sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan mengenai praktik daur ulang nomor telepon seluler di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum antara pengguna dengan penyedia jasa layanan telekomunikasi akibat kerugian dari praktik nomor telepon daur ulang di Indonesia?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Membahas mengenai tujuan penulisan penelitian, penulis memiliki tujuan yaitu untuk menjelaskan mengenai pengaturan mengenai praktik-praktik daur ulang nomor telepon yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini adalah jasa telekomunikasi, selain itu juga penulis memiliki tujuan untuk membahas sebuah perlindungan hukum terhadap pengguna dari adanya kerugian yang ditimbulkan dengan adanya praktik daur ulang tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Penulisan penelitian mengenai "Perlindungan Konsumen Pengguna Nomor Telepon Daur Ulang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia" menggunakan suatu metode penelitian yang bersifat normatif. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doctrinal.<sup>9</sup> Metode penelitian normatif adalah pendekatan penelitian

---

<sup>7</sup> Arinta Rachmawati, Rinitami Njatrijani, dan Suradi, 2019, *"Perlindungan Hukum Pelanggan Prabayar Xl Axiata Terhadap Kebijakan Menkominfo Terkait Registrasi Ulang Nomer Handphone Di Semarang"*.

<sup>8</sup> Abner, Winfritz Jeremia, & Andersen Christian. (2023). *The Responsibility of Telecommunication Service Providers Against Recycled Telephone Numbers from the Consumer Protection Law*. Daengku: *Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*.

<sup>9</sup> Amiruddin and H. Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. (118).

dalam bidang hukum yang berfokus pada analisis bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder tanpa mencakup aspek lainnya.<sup>10</sup> Penggunaan metode penelitian normatif dalam penulisan ini dipertimbangkan berdasarkan keselarasan antara teori yang sesuai dengan metode penelitian yang dibutuhkan oleh penulis.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Pengaturan Mengenai Praktik Daur Ulang Nomor Telepon Seluler di Indonesia.

Penggunaan sebuah nomor telepon pada masyarakat sudah menjadi pengenalan pribadi yang dapat menjadi pembeda karena masyarakat pada masa ini sering menggunakan bantuan nomor telepon yang diwujudkan dalam sebuah provider untuk melakukan interaksi sosial dengan kerabat ataupun teman pada umumnya, dikarenakan nomor telepon merupakan salah satu hal yang penting untuk dimiliki pada masa ini hal ini harus membuat perusahaan penyedia jasa tersebut harus menyesuaikan dengan keadaan masyarakat, yang dalam hal ini untuk lebih menjaga keamanan data pengguna karena salah satu pentingnya nomor telepon selain memang untuk hubungan sosial juga untuk akses terkait data pribadi<sup>11</sup> Berdasarkan ketentuan hukum positif di Indonesia memberikan izin terkait operator seluler mendaur ulang nomor telepon seluler yang hangus untuk diperjualbelikan kembali. Hal tersebut diatur UU Telekomunikasi.<sup>12</sup>

Meskipun ketentuan mengenai daur ulang nomor telepon memberikan arahan kepada penyedia jasa telekomunikasi untuk mengaktifkan kembali atau mendaur ulang nomor telepon serta menjualnya kepada pelanggan atau konsumen lain, penting bagi penyedia jasa telekomunikasi untuk selalu mematuhi dan tunduk pada UU Telekomunikasi.<sup>13</sup> Terkhususnya pasal 42 ayat (1) UU Telekomunikasi yang menyebutkan bahwa: *"Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirimkan dan atau diterima, oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya"*.

Dalam penyediaan layanan telekomunikasi, perlu diperhatikan pula prinsip-prinsip keamanan, sesuai dengan yang dijelaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Telekomunikasi. Prinsip-prinsip keamanan ini mengharuskan pengelola layanan telekomunikasi untuk senantiasa memperhatikan faktor-faktor keamanan dalam seluruh tahapan, mulai dari perencanaan, pembangunan, hingga operasionalisasi layanan telekomunikasi.<sup>14</sup> Permenkominfo No. 14 Tahun 2018, menyebutkan bahwa: *"Nomor pelanggan yang karena satu dan lain sebab tidak dipergunakan lagi oleh pelanggan pemiliknya, harus dimanfaatkan untuk calon pelanggan lain yang membutuhkan. Meskipun demikian, tenggang waktu antara saat nomor pelanggan dikembalikan oleh pelanggan/pemilik lama dan saat nomor tersebut diberikan kepada pelanggan baru, tidak kurang dari 60 (enam puluh) hari kalender."*

---

<sup>10</sup> Soekanto, Soerjono and Sri Mahmudji, 2015. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Pers. (13).

<sup>11</sup> Abner, Winfritz Jeremia, & Andersen Christian. (2023). *The Responsibility of Telecommunication Service Providers Against Recycled Telephone Numbers from the Consumer Protection Law*. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(1), 9-16. (10)

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

<sup>13</sup> Thalita, Angeline. (2021). *Good Corporate Governance Dan Perlindungan Konsumen: Studi Kasus: Penyalahgunaan Data Kartu Telepon Bekas*. *Jurnal Bisnis Terapan*, 5(1), 89-100. (90)

<sup>14</sup> Abner, Winfritz Jeremia, & Andersen Christian. (2023). *Loc. Cit.*

Berdasarkan dari apa yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018, diperlukan perubahan terkait dengan penggunaan nomor telepon daur ulang. Hal ini dikarenakan adanya potensi yang dapat mengganggu kenyamanan konsumen, yang sebagaimana telah di atur dalam UU Perlindungan Konsumen yakni hak-hak konsumen yang meliputi “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan, yang dimana disebutkan dalam Pasal 168 ayat (2) Permenkominfo No. 5 Tahun 2021 “Dalam hal Pelanggan Jasa Telekomunikasi sudah tidak aktif berlangganan Jasa Telekomunikasi, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi wajib menyimpan data Pelanggan Jasa Telekomunikasi yang sudah tidak aktif paling sedikit 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal ketidakaktifan Pelanggan Jasa Telekomunikasi dimaksud”<sup>15</sup>. Nomor telepon milik pelanggan yang telah dinyatakan tidak aktif, maka operator seluler harus memberikan nomor telepon tersebut kepada calon pelanggan selanjutnya sesuai dengan yang diatur dalam Permenkominfo No. 14 Tahun 2018. Berdasarkan ketentuan dalam UU Telekomunikasi, keamanan dalam penyelenggaraan suatu rencana telekomunikasi diatur dengan jelas. Hal ini bertujuan untuk memastikan terpenuhinya “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa” yang tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen. Pasal 15 ayat (1) dalam UU Telekomunikasi mengatur mengenai tindakan yang dapat dilakukan terhadap penyelenggara jasa telekomunikasi jika mereka melakukan kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian.

Oleh karena itu, jika terdapat kesalahan yang berasal dari penyelenggara atau penyedia layanan telekomunikasi, seperti kasus penyalahgunaan nomor telepon daur ulang oleh pelanggan baru yang mengakibatkan kerugian bagi pelanggan asli, maka penyelenggara tersebut dapat diminta untuk bertanggung jawab atas dampaknya. Ketentuan yang terkait dengan daur ulang nomor telepon oleh operator seluler harus diuraikan secara rinci dalam syarat dan ketentuan yang berlaku.<sup>16</sup> Perlindungan konsumen adalah elemen integral dalam menjalankan bisnis yang sehat dan berkelanjutan.<sup>17</sup>

Pengaturan yang masih kosong terkait dengan sistem daur ulang nomor telepon tersebut tentunya akan tidak mewujudkan tujuan hukum dari adanya kepastian hingga sebuah kemanfaatan yang akan dirasakan oleh pengguna dari nomor telepon tersebut. Oleh karena adanya kekosongan norma yang berdampak kerugian akibat dari praktik daur ulang nomor telepon dan hingga saat ini belum aturan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatur daur ulang nomor telepon ini secara khusus. Maka dari itu penulis menggunakan metode konstruksi hukum melalui analogi untuk mencari peraturan perundang-undangan yang dapat dikaitkan dengan aturan mengenai daur ulang nomor telepon. Peraturan yang dapat dikaitkan pada permasalahan kerugian yang timbul akibat praktik daur ulang nomor telepon yaitu UU Perlindungan Konsumen.

---

<sup>15</sup> Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi.

<sup>16</sup> Nurhafni, Sanunsi Bintang. (2018). *Consumer Law Protection In Electronic Standard Agreement*.

<sup>17</sup> Sondakh, Sindy Ch. (2014). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*.

Berdasarkan ketentuan yang diatur di dalam UU Perlindungan Konsumen yang pada intinya menyatakan bahwa konsumen sebagai seorang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha, berhak untuk menerima informasi yang akurat dan benar artinya informasi-informasi tersebut berkenaan mengenai keseluruhan aspek dari barang tersebut, disisi pelaku usaha harus menyampaikan sebuah informasi dengan jujur dan transparan tanpa ada hal yang ditutupi karena hal tersebut akan berpengaruh kepada konsumen yang menggunakan barang tersebut, selain informasi tersebut dijelaskan juga dalam Pasal 7 bahwa adanya sebuah garansi terhadap barang yang merugikan konsumen tersebut.

Secara umum, produk yang pada akhirnya diterima oleh konsumen telah melewati serangkaian proses dalam rantai perdagangan yang melibatkan produsen, distributor, pedagang eceran, dan akhirnya sampai pada konsumen.<sup>18</sup> Seorang konsumen dapat memperoleh produk dengan cara membelinya melalui pasar.

Pengaturan sebuah transaksi di Indonesia sudah ditentukan dalam aturan yang ditetapkan sebagai hukum positif di Indonesia, dalam hal adanya sebuah transaksi memang seharusnya para pihak yang terlibat dalam hal sebagai penjual ataupun sebagai pembeli harus memberikan keterangan yang sesuai mengenai hal yang diperdagangkan, agar nantinya tidak ada kesalahan informasi yang dapat menyebabkan kerugian para pihak dalam proses transaksi tersebut, hal ini sudah diatur dalam ketentuan hukum KUH Perdata dan UU Perlindungan Konsumen, hal ini wajib dilakukan oleh pelaku usaha kepada para konsumennya agar tercapai sebuah sekor usaha yang aman dan nyaman), apalagi dalam hukum perikatan bahwa adanya sebuah perikatan yang timbul karena transaksi tersebut yang bisa disebut perjanjian, dalam masyarakat pun terdapat beberapa yang memang didasari atas perjanjian tertulis ataupun lisan.<sup>19</sup>

Transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan sebuah hal yang didalamnya akan terdapat sebuah negosiasi berupa tawar menawar ataupun hal negosiasi lainnya, yang tentunya hal tersebut harus menghasilkan kesepakatan sehingga antar para pihak sepakat untuk melakukan sebuah transaksi, sebelum hal tersebut konsumen sebagai pihak yang akan menggunakan barang tersebut memiliki hak untuk melakukan identifikasi terhadap barang yang akan dibeli, mengenai informasi-informasi yang bersifat umum ataupun sesuatu yang bersifat khusus mengenai tata cara penggunaan, komposisi serta mengenai kandungan - kandungan yang tercampur dalam barang tersebut, dan ketika semua sudah disepakati maka akan adanya sebuah hal yang disebut perjanjian, entah akan dituangkan dalam bentuk tertulis atau secara lisan hal ini disesuaikan dengan kesepakatan yang sudah buat oleh pihak pembeli atau penjual, memahi perjanjian hal ini memang timbul setelah adanya sebuah penawaran dan hingga penerimaan, dan kelanjutannya para pihak harus mengikuti hal-hal yang sudah ditentukan seperti mengenai ketentuan pembayaran hingga pengembalian barang dan lainnya.

Perjanjian yang sudah disepakati para pihak dan sudah sesuai dengan hukum maka akan dianggap sah bagi para pihak dan dianggap seperti UU bagi orang-orang

---

<sup>18</sup> Asriani, Alfina Julita Noor, Krisnhoe Kartika W., & Agus Mardianto. (2020). *Legal Protection On Consumer Of Business That Do Not List Labels On Imported Sugar Products Based On Law Number 8 Year 1999 On Consumer Protection (Decision Study No. 310/Pid.Sus/2015/PN.Mpw. Soedirman Law Review, 2(2), 444-455. (445).*

<sup>19</sup> Putra, Fani Martiawan Kumara. (2015). *Paksaan Ekonomi Dan Penyalahgunaan Keadaan Sebagai Bentuk Cacat Kehendak Dalam Perkembangan Hukum Kontrak. Yuridika, 30(2), 232-253. (233)*

yang membuatnya, dalam ketentuan tersebut pasti akan menimbulkan sebuah hak dan kewajiban dalam hal ini oleh pelaku usaha ataupun dari pihak pembeli, hak dan kewajiban yang timbul tersebut disesuaikan dengan perjanjian yang mereka buat, seperti contoh perjanjian jual beli sebidang tanah maka pihak penjual wajib menyerahkan Sertipikat sebagai tanda bukti atas kepemilikan hak kepada pihak pembeli setelah pihak pembeli melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha operator seluler dalam hal ini bersifat kontraktual yang terbentuk melalui perjanjian jual beli. Kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha operator seluler, telah setuju dan terikat oleh perjanjian tersebut. Persetujuan ini mencerminkan kesesuaian kehendak antara konsumen dan pelaku usaha operator seluler. Dalam konteks ini, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha operator seluler disebut sebagai perjanjian jual beli karena melibatkan obyek perjanjian. Obyek perjanjian tersebut adalah penyediaan jasa oleh pelaku usaha berupa layanan telekomunikasi, dan konsumen bertanggung jawab membayar harga sesuai dengan kesepakatan.

### **3.2. Bentuk Perlindungan Hukum Antara Pengguna Dengan Penyedia Jasa Layanan Telekomunikasi Akibat Kerugian Dari Praktik Nomor Telepon Daur Ulang di Indonesia.**

Konsumen berhak atas perlindungan dan upaya hukum jika mereka mengalami kerugian. Konsumen berhak atas perlindungan hukum yang menjamin keamanan dan keadilan dalam transaksi bisnis sebagai pengguna barang dan jasa, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Jenis perlindungan hukum yang dapat diberikan jika hal ini dikaitkan dengan teori perlindungan Philip M. Hadjon. Yang pertama, perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan untuk mencegah pelanggaran terjadi sebelum terjadi.<sup>20</sup> Tujuan dari dibentuknya dan ditetapkan sebuah aturan hukum yang terbagi atas herarki-herarki tersebut ialah untuk menciptakan adanya sebuah keadilan bagi seluruh masyarakat, keadilan ini pun memang tidak serta merta terciptanya hanya karena sudah ada norma hukumnya atau norma yang tegas dalam hal dilanggar akan diberikan sanksi yang tegas, namun diperlukan juga fakto-faktor pendukung antara lain dari masyarakat dan aparat penegak hukumnya, dari masyarakat yang sadar bahwa hukum dibuat memang terdapat sanksinya tetapi lebih baik untuk tidak melanggar, karena akibatnya akan mencederai hak orang lain, serta pada saat aparat penegak hukum melakukan tugasnya harus sesuai dengan koridor hukum itu sendiri tidak boleh adanya keterpihakan serta kecondongan dalam melakukan penyelesaian perkara, dalam tujuan untuk mencapai sebuah keadilan dan kemenfaatan hukum dapat dilakukan dengan dengan dua cara yaitu sebagai hukum yang memberilkn perlindungan preventif dan represif, yang dimaksud dengan hukum yang memberikan perlindungan preventif tentu melakukan tindakan - tindakan pencegahan untuk melindungi hak-hak setiap warga negara agar tetap dapat dilaksanakan dengan maksimal sedangkan yang dimaksud dengan represif adalah mengenai tindakan setelah adanya pemberian sanksi kepada pelanggra tauran tersebut.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Dewi, Eli Wuria, 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. (20)

<sup>21</sup> Hadjon, Philipus M., 2015. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. (76).



Perlindungan hukum preventif tersebut dapat dihubungkan dengan upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan data pribadi melalui pengaturan untuk penggunaan kembali atau daur ulang nomor tetelpon yang sudah pernah digunakan, hal ini memang sudah diatur dalam jelas dan tegas dalam Pasal 4 huruf a UU Perlindungan Konsumen yang pada intinya menyatakan bahwa konsumen tersebut memiliki hak akan keamanan sebuah produk barang yang diperjual belikan, terkesan sederhana namun dampak yang dihasilkan jika hal ini terus berlangsung akan membahayakan setiap masyarakat.

Pengaturan dalam Pasal 4 huruf (c) UU Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selain itu, sesuai dengan Pasal 4 huruf (e) UU Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas "hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut". Dengan demikian, penyedi Hal ini dilakukan agar konsumen tidak merasa dirugikan saat membeli produk tersebut. Operator seluler melakukan daur ulang nomor ponsel dalam kasus ini tanpa memberi tahu konsumen secara tertulis atau lisan. Konsumen akan kehilangan nomor mereka karena tindakan ini ulang.

Yang kedua, Perlindungan hukum represif merujuk pada bentuk perlindungan terakhir yang mencakup tindakan sanksi seperti pembayaran denda atau kompensasi, yang diberlakukan setelah terjadi pelanggaran atau sengketa. Dari perspektif tujuan perlindungan hukum, prinsip utama adalah bahwa setiap individu, tanpa kecuali, memiliki posisi yang sama dalam sistem hukum dan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum harus selaras dengan maksud utama hukum secara umum, untuk memastikan keadilan, menciptakan rasa aman, dan menjaga ketertiban dalam masyarakat.

Jika dalam praktiknya operator seluler melakukan daur ulang nomor telepon tanpa memberitahukan pelanggan, tindakan ini melanggar ketentuan yang diatur dalam Pasal 21 UU Telekomunikasi, dalam ketentuan aturan ini menyatakan bahwa untuk perusahaan penyelenggara telekomunikasi sangat dilarang untuk melakukan sebuah kegiatan yang pada intinya melanggar daripada UU serta bertolak belakang dengan kepentingan umum, berhubungan dengan pembahasan mengenai daur ulang nomor telepon yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dalam perusahaan tidak memberikan informasi yang sesuai maka akan membuat sebuah permasalahan yang sangat fundamental bagi setiap orang yang sebagai pengguna kartu atau nomor telepon daur ulang tersebut.

Akibat dari pelanggaran ini dapat mencakup sanksi administratif sesuai dengan Pasal 71 UU Cipta Kerja yang mengubah Pasal 45 UU Telekomunikasi. Sanksi tersebut meliputi teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan, denda administratif, dan pencabutan perizinan usaha.

Berdasarkan ketentuan yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen yang menjadi pelanggan atayu pengguna nomor telepon daur ulang, berdasarkan ketentuan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen yang pada intinya menyatakan bahwa Perusahaan yang melakukan perdagangan produk yang mana produk tersebut nanti merugikan konsumen, maka ia harus mengganti rugi atas kegagalan produk yang ia perdagangkan, lebih lanjut dijelaskan dalam ketentuan Pasal 23 mengatur bahwa Perusahaan yang melanggar daripada ketentuan yang dijabarkan dalam Pasal 19 maka akan dikenakan sanksi yang tegas berupa denda, oleh karena itu gagalnya produk jasa telekomunikasi tersebut harus dipertanggung jawabkan oleh Perusahaan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam hal kerugian yang ditimbulkan dari praktik daur ulang nomor telepon, penyelesaian sengketa antara pengguna dan pelaku usaha operator seluler terdapat dua jalur penyelesaian yang dapat ditempuh. Pertama adalah melalui metode litigasi, yaitu melalui pengadilan, namun jalur ini kurang disarankan karena biaya, waktu, dan energi yang dibutuhkan cenderung tidak efisien. Keuntungan dari menyelesaikan sengketa melalui litigasi adalah bahwa ialah adanya sebuah keputusan yang mempunyai kekuatan hukum, yang nantinya dapat menjadi dasar dalam permintaan ganti rugi maupun dasar penyelesaian sengketa antara para pihak yang terlibat, dan selain itu juga adanya keputusan hakim yang dikeluarkan akan memberikan sebuah kepastian hukum yang jelas mengenai dasar permasalahan serta pelanggaran ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku.<sup>22</sup>

Alternatif kedua adalah melalui metode non-litigasi, yaitu penyelesaian diluar pengadilan.<sup>23</sup> Yang dimaksud dengan metode non-litigasi ialah proses penyelesaian perkara hukum yang tidak menggunakan jalur pengadilan, dalam hal ini biasanya metode non-litigasi dapat dikatakan menyelesaikan masalah dengan jalur mediasi yang pada intinya ada perundingan, percakapan antar para pihak yang bersengketa dan mencari win-win solution atau jalan keluar atas permasalahan tersebut, yang saling menguntungkan para pihak dalam mediasi ini biasanya akan dibantu oleh seorang mediator yang menjadi penghubung antar pihak satu dengan pihak kedua, sehingga diperlukan seorang mediator yang netral atau tidak memihak karena hal tersebut akan mempengaruhi proses perdamaian dalam proses non-litigasi.

Jika mengaitkan perlindungan konsumen dengan penggunaan nomor telepon daur ulang dengan konsep yang lebih luas dari perbuatan melawan hukum, maka dapat dikatakan bahwa pelanggaran terhadap hak yang dimiliki oleh konsumen sebagai orang yang menggunakan nomor telepon daur ulang tersebut, dan hal ini juga dapat dikaitkan dengan ketentuan di dalam KUH Perdata Pasal 1365 yang menjelaskan mengenai perbuatan melawan hukum, yang dalam ketentuan tersebut memperhatikan sebuah kerugian yang didapatkan oleh konsumen dalam menggunakan produk berupa nomor telepon yang sudah didaur ulang, yang sebelumnya digunakan oleh konsumen dan menjualnya atau mendistribusikannya kembali kepada konsumen lainnya.

#### **4. Kesimpulan**

Mendaur ulang nomor ponsel atau telepon dapat dilakukan dengan ketentuan yang tercantum dalam Permenkominfo No. 5 Tahun 2021. Penyedia jasa telekomunikasi adalah pihak yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan mengoperasikan infrastruktur serta jaringan telekomunikasi untuk menyediakan layanan komunikasi kepada pengguna. Konsumen dapat menjadi pihak yang rentan jika tidak ada dan kurangnya perlindungan yang setara antara keduanya. Perlindungan konsumen adalah elemen integral dalam menjalankan bisnis yang sehat dan berkelanjutan, oleh karena itu pentingnya sebuah aturan yang tegas untuk mengatur sebuah hal yang berkaitan dengan mekanisme mengenai daur ulang nomor telepon karena pada saat tidak adanya aturan yang jelas maka kepastian hukum hingga kemanfaatan tidak akan timbul, serta akan merugikan sebuah konsumen jika dalam proses daur ulang tersebut menghasilkan sebuah nomor yang berindikasi tidak

---

<sup>22</sup> Rosita. (2017). *Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi)*. AlBayyinah: Journal of Islamic Law, VI(2). 99-113. (101).

<sup>23</sup> Rosita. (2017). Op. Cit. (102)

baik, adanya kekosongan norma yang berdampak kerugian akibat dari praktik daur ulang nomor telepon dan hingga saat ini belum aturan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatur daur ulang nomor telepon ini secara khusus. Dengan menggunakan metode konstruksi hukum melalui analogi untuk mencari penyelesaian atas kerugian yang terjadi akibat praktik daur ulang nomor telepon, dan berdasarkan ketentuan hukum positif di Indonesia khususnya yang sudah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen yang pada intinya menyakatan bahwa konsumen dalam melakukan sebuah transaksi memiliki hak untuk memperoleh yang dimaksud dengan sebuah informasi yang tepat dan sesuai dengan kebenaran dari produk yang diperdagangkan, Pemerintah diharapkan dapat membuat pengaturan yang memastikan mekanisme daur ulang nomor telepon oleh operator seluler memiliki norma yang tegas, sehingga dapat meminimalisir kerugian bagi konsumen, dan jika kerugian terjadi, ada ketentuan yang jelas mengenai kompensasi yang diberikan kepada konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Amiruddin and H. Zainal Asikin, 2012, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Dewi, Eli Wuria, 2015. Hukum Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hadjon, Philipus M., 2015. Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nugroho, Catur, 2020. Cyber Society (Teknologi, Media Baru, dan Dsrupsi Informasi). Prenada Media.
- Soekanto, Soerjono and Sri Mahmudji, 2015. Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: Rajawali Pers.

### Jurnal:

- Abner, Winfritz Jeremia, & Andersen Christian. (2023). The Responsibility of Telecommunication Service Providers Against Recycled Telephone Numbers from the Consumer Protection Law. Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation.
- Asriani, Alfina Julita Noor, Krisnhoe Kartika W., & Agus Mardianto. (2020). Legal Protection On Consumer Of Business That Do Not List Labels On Imported Sugar Products Based On Law Number 8 Year 1999 On Consumer Protection (Decision Study No. 310/Pid.Sus/2015/PN.Mpw. Soedirman Law Review.
- Aswandi, R, Putri R, dan Muhammad S. (2020) "Perlindungan Data dan Informasi Pribadi Melalui Indonesia Data Protection System (IDPS)".
- Hadjon, Philipus M., 2015. Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Putra, Fani Martiawan Kumara. (2015). Paksaan Ekonomi Dan Penyalahgunaan Keadaan Sebagai Bentuk Cacat Kehendak Dalam Perkembangan Hukum Kontrak. Yuridika.
- Rosita. (2017). Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi). AlBayyinah: Journal of Islamic Law, VI(2).
- Sondakh, Sindy Ch. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Thalita, Angeline. (2021). Good Corporate Governance Dan Perlindungan Konsumen: Studi Kasus: Penyalahgunaan Data Kartu Telepon Bekas. *Jurnal Bisnis Terapan*.

**Peraturan Perundang - Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3881).<sup>[1]</sup>

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Dasar Teknis (Fundamental Technical Plan) Telekomunikasi Nasional.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 303).