

Akibat Hukum Dari Penjualan Nomor Telepon Yang Didaur Ulang

Ayuni Wulandari¹, Dipo Wahjoeono²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail : ayuniwulandari3131@gmail.com

Article History:

Received: 23 Juni 2024

Revised: 10 Juli 2024

Accepted: 12 Juli 2024

Keywords:

Legal consequences, recycling, cell phone numbers

Abstract: *Recycling cell phone numbers is a new policy as regulated by Ministerial Regulation Number 5 of 2021 concerning Telecommunications Implementation. The problem is that the recycling of cell phone numbers has an impact on user security and privacy. As a result, users feel disadvantaged by the recycling of phone numbers. This research aims to find out the legal consequences of selling recycled cell phone numbers and legal protection for consumers for losses caused by recycled phone numbers. This type of research is normative with statutory and conceptual approaches. The results of this study state that the legal consequences of the sale of recycled mobile phone numbers are borne by the operator or telecommunications provider. If the sale of recycled phone numbers harms consumers, the operator as a business actor has legal consequences. According to the Civil Code, Law No. 8/1999 on Consumer Protection, and Law No. 36/1999 on Telecommunications, the legal consequences for operators include the obligation to provide compensation to consumers who are harmed. In addition, operators may also be subject to administrative sanctions. If there is no middle ground, consumers can submit a dispute settlement through litigation through the court or non-litigation. This is done so that consumers can fulfill their rights.*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk hidup sosial yang tidak hanya memiliki kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Di era yang mulai berkembang saat ini kebutuhan manusia semakin banyak dan bervariasi seperti hal nya berkomunikasi yang memberi pengaruh pada perubahan dibidang komunikasi transformasi teknologi digital dengan beberapa jenis media komunikasi. Sebagai makhluk sosial, manusia juga membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi satu sama lain dengan sesamanya dengan ada teknologi komunikasi membantu untuk berkomunikasi. hal tersebut dapat membantu semua orang yang sudah tidak perlu lagi menggunakan mengirim surat melalui kantor pos untuk memberi kabar seseorang hanya dengan menggunakan telepon dapat menghubungi banyak orang(Kurnianingrum 2012, hlm 6).

Alat komunikasi yang banyak digunakan saat ini adalah telepon seluler atau *Smartphone*. Dengan adanya telepon seluler tersebut membuat dunia dapat terhubung komunikasinya sehingga

dapat berkomunikasi tidak memiliki Batasan jarak dan waktu. Perkembangan teknologi komunikasi sangat pesat perubahannya dapat merubah setiap orang dalam di jaman yang semuanya serba digital ini. Semua orang dapat mengakses informasi dengan mudah hanya dengan menggunakan telepon seluler ini dengan menggunakan telepon seluler ini masyarakat tidak hanya dapat berkomunikasi tetapi masyarakat dapat membaca berita tanpa membeli koran terlebih dahulu, dapat mendengarkan music tanpa menggunakan radio, mengirim file penting juga bisa dengan melalui Gmail hingga bermain game juga dapat diakses melalui satu alat tersebut, tentunya masih banyak hal yang dapat digunakan melalui telepon seluler atau smartphone tersebut yang dapat memudahkan para pengguna. Telepon seluler ini digunakan tidak hanya kepada anak-anak muda saja tetapi anak-anak hingga orang dengan lanjut usia juga dapat menggunakan telepon seluler ini. Perkembangan zaman berdampak pada semakin pesatnya minat konsumen khususnya dalam bidang telekomunikasi. Hal ini dibuktikan dengan data yang dirilis Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa persentase pengguna telepon genggam di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 67,29%. Telepon genggam ini tentu berkaitan erat dengan nomor telepon. Nomor telepon diperoleh ketika seseorang mendaftar untuk mengikatkan diri dengan penyedia layanan telekomunikasi. Nomor telepon telah menjadi identitas pribadi yang membedakan individu dalam masyarakat modern.

Telepon seluler dan kartu SIM (*Subscriber Identification Module*) adalah dua teknologi yang terkait erat dan saling bergantung. Agar dapat berfungsi, telepon seluler memerlukan kartu SIM, yang menyimpan informasi penting seperti nomor telepon, identifikasi operator seluler, dan informasi pribadi pengguna (Diamanata and Putra 2024, hlm 2). Dengan memiliki Simcard dapat mengakses beberapa aplikasi perlu untuk memberikan pada Telepon seluler dengan cara melakukan pengisi kuota internet agar dapat mengakses internet, dengan membayar biaya sesuai dengan berapa banyak megabyte (MB) dan gigabyte (GB) yang di inginkan sehingga dapat menggunakan handphone tersebut. Saat ini di Indonesia terdapat berbagai macam Operator Jaringan Seluler seperti XL/Axis, IM3, Indosat, Telkomsel dan lainnya. Dengan banyaknya operator jaringan seluler tersebut semakin banyak juga yang memiliki telepon seluler tersebut Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), proporsi penggunaan telepon seluler pada tahun 2021 adalah 64,87%. Presentase ini meningkat dibandingkan pada tahun 2020 yang sebesar 62,84% dengan angka tersebut menjadi tinggi selama tujuh tahun terakhir (Sadya 2022). Jumlah pelanggan telepon seluler telah berkembang secara dramatis dari tahun ke tahun. Dengan meningkatnya pengguna nomor telepon tersebut dikarenakan banyaknya masyarakat yang membeli telepon seluler tidak hanya satu ada banyak orang yang memiliki telepon seluler lebih dari satu hal tersebut juga karena kebutuhan penggunaanya juga tinggi hingga memiliki lebih dari satu telepon seluler.

Istilah daur ulang nomor telepon ini adalah Nomor telepon yang sudah tidak digunakan kembali atau hangus karena sudah mengalami masa tenggang lalu dengan jangka waktu tertentu dijual oleh pihak jasa telekomunikasi dan diproduksi kembali dengan nomor yang sama dan dijual ke toko sebagai nomor baru. Sebenarnya di dalam kemasan nomor telepon atau sim card tersebut memiliki masa berlaku tertentu tetapi jika nomor tersebut masih digunakan dengan catatan masih di isi pulsa atau kuota internet maka otomatis melakukan perpanjangan tetapi jika pelanggan tidak melakukan perpanjangan maka nomor tersebut akan mengalami masa tenggang dan akhirnya akan *expired* atau hangus maka nomor tersebut juga tidak dapat digunakan kembali. Perusahaan-perusahaan layanan telepon di Indonesia mendaur ulang nomor telepon. Hal ini dilakukan karena nomor telepon seluler merupakan sumber daya milik negara yang terbatas yang diberikan kepada operator seluler dalam bentuk alokasi NDC (*National Destination Code*).

Praktik daur ulang nomor telepon seluler dilakukan oleh operator sebagai pelaku usaha sesuai dengan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Daur ulang nomor telepon diatur dalam peraturan Kementrian Komunikasi dan Informasi 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.”

Dasar yuridis ini kemudian diperkuat dengan hadirnya PERMEN No. 5/2021 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi yang turut mengatur mengenai daur ulang nomor telepon seluler. Aturan ini menetapkan “Bahwa nomor seluler yang tidak aktif atau tidak digunakan harus dimanfaatkan kembali oleh calon pengguna lain yang membutuhkan, dengan tujuan mengoptimalkan penggunaan sumber daya telekomunikasi yang tersedia dan mengurangi pemborosan sumber daya.”

Konsumen merasa bahwa nomor yang telah didaur ulang tersebut hanya menghapus data pada Nomor Kartu Keluarga (KK) dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) saja. Hal tersebut membuat konsumen yang belum sempat memindahkan data pribadinya yang terhubung melalui aplikasi-aplikasi sehingga membuat para konsumen kehilangan data pribadi dan bisa saja oleh pengguna lama untuk melakukan pemalsuan identitas dengan memeras dan menghubungi orang-orang terdekat konsumen untuk meminta uang maupun melakukan pengancaman. Hal tersebut bisa terjadi karena nomor telepon tersebut sudah menjadi milik orang lain atau pengguna baru hal itu bisa terjadi jika melakukan verifikasi pendaftaran dengan dikirimnya dengan kode “*One Time Password (OTP)*” dan pengguna baru dapat dengan mudah log in melalui aplikasi-aplikasi dengan melakukan “*Two Factor Authentication (2FA)*” atau otentikasi dua faktor (Jeremia Abner and Andersen 2022).

Pada praktik daur ulang nomor telepon ini mengakibatkan beberapa permasalahan yang dialami oleh para pengguna nomor telepon tersebut seperti halnya ketika seseorang pengguna baru mendaftarkan nomor teleponnya melalui aplikasi Whatsapp pengguna baru tersebut dapat masuk ke dalam whatsapp milik orang lain lantaran pengguna sebelumnya belum menghapus data pada whatsapp tersebut, pada beberapa orang juga merasa bahwa nomor telepon daur ulang ini mengganggu karena banyaknya nomor telepon yang didaftarkan melalui pinjol bagi pengguna baru tersebut merasa bahwa terganggu karena penagih hutang tersebut melakukan panggilan telepon dan SMS melalui nomor tersebut. Menggunakan kembali atau mendaur ulang nomor ponsel bisa berbahaya bagi pengguna lama dan pengguna baru. Ada berbagai masalah yang muncul ketika mendaur ulang nomor ponsel, termasuk nomor ponsel yang didaur ulang tetapi tetap terikat dengan pelanggan sebelumnya yang tidak lagi menggunakan nomor tersebut. Pengguna sebelumnya khawatir bahwa data dan privasi mereka dapat terungkap kepada orang lain karena nomor lama mereka didaur ulang oleh operator dan dijual kembali kepada konsumen lain. Selain itu, pengguna baru mungkin memanfaatkan nomor tersebut untuk melakukan penipuan atau kegiatan kriminal lainnya.

Pada UU Perlindungan Konsumen No 8/1999 dijelaskan pada pasal 1 ayat 3 “bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang yang perorangan 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Dan pada “Pasal 1 ayat 2 juga dijelaskan pengertian dari 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.” (Putri 2023).

Perusahaan operator atau provider sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dapat disebut sebagai pelaku usaha. Sedangkan pengguna dari nomor telepon dapat disebut sebagai konsumen. Hubungan dari keduanya ialah berdasarkan produk yang digunakan, yang mana produk ini adalah *simcard*, hal ini seharusnya memiliki hubungan timbal balik diantara keduanya hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain, disini pihak dari provider membutuhkan konsumen untuk membeli simcard tersebut dan konsumen juga membutuhkan simcard tersebut. Transaksi antara provider sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai pembeli terjadinya perjanjian jual beli. “Persetujuan ini mencerminkan kesesuaian kehendak antara konsumen dan pelaku usaha operator seluler didalam permasalahan ini, hubungan hukum antara provider dengan konsumen disebut sebagai perjanjian jual beli karena melibatkan objek perjanjian. Objek tersebut adalah penyediaan jasa oleh pelaku usaha berupa layanan telekomunikasi, dan konsumen bertanggungjawab untuk membayar harga yang sesuai dengan kesepakatan. Tetapi dengan adanya hubungan antara konsumen dengan provider yang hanya sebatas penjual dan pembeli tetapi tidak seharusnya provider melupakan hak konsumen.”

Faktanya pengguna nomor telepon seluler yang telah di daur ulang masih seringkali dapat mengkases data atas nomor telepon tersebut. Hal ini menjadi suatu permasalahan karena nomor tersebut sebelumnya masih tersimpan beberapa data yang ada pada nomor pengguna lama dan pelanggan baru merasa bahwa seringkali dihubungi oleh orang lain dan membuat pengguna tersebut merasa tidak nyaman dengan adanya hal tersebut provider selaku pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya untuk memenuhi hak kenyamanan dan keamanan. Maka dari itu para konsumen merasa bahwa dengan adanya peraturan baru tersebut dianggap merugikan konsumen maka diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan akibat aturan baru tersebut. Konsumen sebagai pihak yang menggunakan barang atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha tentunya perlu mendapatkan perlindungan karena kominfo juga berhak memberikan perlindungan hukum kepada setiap konsumen(Qustulani 2018).

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa jika nomor telepon pelanggan sudah tidak aktif, operator seluler diwajibkan untuk melakukan daur ulang nomor telepon dan memberikannya kepada calon pelanggan selanjutnya sesuai dengan aturan dalam Undang-Undang Telekomunikasi yang menetapkan standar keamanan dalam penyelenggaraan rencana telekomunikasi. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan pemenuhan hak konsumen terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun demikian masih seringkali terjadi permasalahan atas daur ulang nomor telepon tersebut dan tentunya merugikan konsumen. Atas hal tersebut, penyelenggara selaku pelaku usaha dapat dikenakan akibat hukum tertentu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif yang melakukan focus kepada peraturan perundang-undangan. Pada penelitian ini memakai pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual dengan menggunakan sumber primer,tersier dan sekunder. Penelitian ini juga digunakan studi kepustakaan yang dikelompokkan berdasarkan maslaah sehingga interpretasi dilakukan untuk membuat kesimpulan, yang menghasilkan gambaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Akibat Hukum Penjualan Nomor Telepon yang Didaur Ulang

Terdapat beberapa regulasi daur ulang nomor telepon seluler yang telah mengalami perubahan diantaranya “Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi, dan Peraturan Menteri Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.”

Operator seluler dalam melakukan daur ulang terhadap nomor-nomor yang telah melewati masa tenggang atau grace period. Jika pelanggan tidak mengisi ulang pulsa selama periode tersebut, nomor tersebut akan didaur ulang. Namun, jika pelanggan mengisi ulang selama masa tenggang, nomor akan tetap aktif untuk layanan telekomunikasi. Nomor yang telah didaur ulang dapat digunakan kembali oleh pelanggan lain atau untuk penggunaan ulang penomoran. Pemerintah melalui Kementerian Kominfo mengatur penggunaan penomoran karena merupakan sumber daya yang terbatas.

Aturan tentang penggunaan kembali nomor telepon oleh penyedia layanan telekomunikasi secara teoritis juga harus dicantumkan dalam syarat dan ketentuan. Pelaku usaha tidak diperbolehkan secara sembarangan untuk tidak menyediakan ketentuan mengenai nomor telepon yang didaur ulang. Konsumen sering kali hanya dianggap sebagai target iklan oleh pelaku usaha, sementara perjanjian yang standar digunakan untuk mengalihkan tanggung jawab seharusnya menjadi kewajiban pelaku usaha. Meskipun beberapa penyedia layanan telekomunikasi besar di Indonesia belum mencantumkan informasi tentang penggunaan kembali nomor telepon, kebanyakan hanya menyebutkan tentang nomor yang akan dinonaktifkan setelah waktu tertentu tanpa penjelasan lebih lanjut tentang penggunaan kembali nomor tersebut. Hal ini juga menjadi bukti nyata bahwa operator selaku pelaku usaha melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.

Permasalahannya nomor telepon seluler yang didaur ulang masih terhubung dengan nomor telepon pada aplikasi-aplikasi serta jasa-jasa lainnya yang masih tersimpan. Misalnya, jika seorang pelanggan baru menggunakan nomor telepon yang telah didaur ulang dari pelanggan lama tentu terdapat risiko bahwa data dan kontak yang tersimpan dalam aplikasi tersebut disalahgunakan (Pangestu 2024). Sebaliknya, jika nomor tersebut sebelumnya digunakan oleh klien yang terlibat dalam aktivitas berbahaya seperti keterlambatan pembayaran pinjaman online, transaksi yang melanggar hukum, atau perilaku merugikan lainnya. Hal ini tidak diragukan lagi akan merugikan klien baru yang menggunakan nomor telepon daur ulang tersebut.

Readers Digest menyoroti lima potensi masalah yang terkait dengan pencuri yang menggunakan nomor telepon. Selain risiko mendapatkan akses ke data pribadi, opsi lainnya termasuk mengakses email korban, membuat panggilan atau pesan teks palsu, dan melakukan pencurian identitas. Adapun rincian sebagai berikut (Heizar 2024):

1. Risiko Akses ke Data Pribadi

Salah satu masalah paling serius dari penyalahgunaan nomor telepon adalah penjahat dapat memperoleh akses ke data pribadi pengguna.

2. Risiko Akses ke Email Korban

Penjahat yang memiliki akses ke nomor telepon korban dapat berupaya untuk

mendapatkan akses akun email korban, yang memungkinkan penjahat berusaha mencuri informasi pribadi atau melakukan penipuan tambahan.

3. Risiko Panggilan dan SMS Penipuan

Nomor telepon yang telah diretas atau dieksploitasi juga dapat digunakan untuk melakukan panggilan palsu atau mengirim pesan teks palsu kepada orang lain, seperti dalam penipuan yang melibatkan penawaran palsu atau klaim palsu yang dibuat oleh lembaga keuangan.

4. Risiko Pencurian Identitas

Penjahat juga dapat mencoba mengambil identitas korban dengan mendapatkan akses ke nomor telepon seseorang, yang kemudian dapat dieksploitasi sebagai bagian dari operasi penipuan yang lebih besar.

5. Potensi Ancaman Keamanan

Penyalahgunaan nomor telepon dapat menimbulkan risiko keamanan, seperti menggunakan nomor telepon yang telah disusupi untuk mengirim pesan teks berbahaya yang membawa malware atau tautan phishing.

Konsumen dan pelaku usaha tentu memiliki hak dan kewajiban yang harus dipatuhi. Sebagai pengguna nomor seluler, seringkali konsumen merasa tidak nyaman dengan praktik penggunaan ulang nomor ponsel. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya informasi yang diberikan saat pembelian nomor seluler mengenai penggunaan ulang nomor tersebut. Hal ini tentu menyimpang dari kewajiban pelaku usaha sebagaimana “Pasal 7 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal ini menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.”(Mahardika and Rudy 2018, hlm 3). Dampak hukum dari penjualan nomor ponsel daur ulang meliputi keputusan, perubahan, atau ketiadaan hubungan hukum antara dua atau lebih subjek hukum di mana hak dan kewajiban salah satu pihak bersinggungan dengan hak dan kewajiban pihak lainnya (Langi 2016).

Hubungan hukum timbul ketika transaksi jual beli nomor telepon yang didaur ulang oleh operator kepada konsumen (penjual nomor telepon seluler daur ulang yang akan memasarkan kepada pengguna). Konsumen kemudian akan menjual lagi kepada pengguna. Atas hubungan hukum tersebut, timbul akibat hukum bagi operator. Dalam hal penyalahgunaan atas nomor telepon daur ulang tersebut, pihak penjual nomor telepon seluler daur ulang yang akan memasarkan kepada pengguna tidak dikenakan akibat hukum karena sepenuhnya merupakan tanggung jawab pihak operator. Selain itu pihak penjual juga tidak memiliki akses atas data pribadi yang seharusnya disimpan baik-baik oleh pihak operator mengingat pihak penjual juga sebagai konsumen dari operator. Oleh sebab itu tanggung jawab sepenuhnya dimiliki oleh pihak operator.

Berkaitan dengan hal ini tentu harus diperjelas terlebih dahulu kedudukan masing-masing pihak atas penjualan nomor telepon seluler daur ulang tersebut. Sebagaimana dipaparkan dalam “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan ketentuan yang mengikat bahwa Operator Telekomunikasi selaku Penyelenggara Jasa Telekomunikasi berkedudukan sebagai Pelaku Usaha. Toko yang menjual nomor telepon seluler dan pengguna nomor telepon seluler yang didaur ulang berkedudukan sebagai konsumen. Sedangkan pemerintah berkedudukan sebagai regulator yang bertugas mengendalikan dan mengatur penyelenggaraan telekomunikasi untuk dapat memastikan penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia telah terlaksana dengan baik.” Ketika terjadi

transaksi jual beli antara operator telekomunikasi dengan pihak toko maupun pembeli, maka hubungan yang ada ialah antara konsumen dengan pelaku usaha.

Konsumen memiliki hak-hak tertentu sebagaimana diatur Pasal 4 huruf Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut “Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa; Hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian. Apabila barang/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.” (Barkatullah 2017):

Dalam kasus daur nomor telepon data pelanggan pertama tetap terhubung dengan berbagai akun dan situs layanan lainnya yang berpotensi disalahgunakan oleh pelanggan selanjutnya untuk tujuan seperti penipuan atau pembajakan. Dampaknya tidak hanya terbatas pada ketidaknyamanan bagi pelanggan kedua atau seterusnya yang menggunakan nomor tersebut (Jeremia Abner and Andersen 2022).

Aturan tentang penggunaan kembali nomor telepon oleh penyedia layanan telekomunikasi secara teoritis juga harus dicantumkan dalam syarat dan ketentuan. Pelaku usaha tidak diperbolehkan secara sembarangan untuk tidak menyediakan ketentuan mengenai nomor telepon yang didaur ulang. Konsumen sering kali hanya dianggap sebagai target iklan oleh pelaku usaha, sementara perjanjian yang standar digunakan untuk mengalihkan tanggung jawab seharusnya menjadi kewajiban pelaku usaha. Meskipun beberapa penyedia layanan telekomunikasi besar di Indonesia belum mencantumkan informasi tentang penggunaan kembali nomor telepon, kebanyakan hanya menyebutkan tentang nomor yang akan dinonaktifkan setelah waktu tertentu tanpa penjelasan lebih lanjut tentang penggunaan kembali nomor tersebut. Hal ini juga menjadi bukti nyata bahwa operator selaku pelaku usaha melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.

Penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang ini dilakukan oleh operator telekomunikasi atas dasar regulasi yang dibuat oleh Pemerintah. Oleh sebab itu menurut “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. operator telekomunikasi berkedudukan sebagai pelaku usaha dan pembeli nomor telepon seluler yang didaur ulang sebagai konsumen. Sedangkan Pemerintah, sebagai regulator, bertanggung jawab untuk mengendalikan dan mengatur penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia untuk menjamin penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia berjalan sebagaimana mestinya. Konsekuensinya baik operator selaku pelaku usaha maupun pembeli selaku konsumen wajib tunduk.”

Akibat hukum penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang ini tidak dapat dilepaskan dari UU No. 36/1999 tentang Telekomunikasi. Merujuk pada “Pasal 2 Undang-Undang Telekomunikasi, penyelenggaraan telekomunikasi harus memperhatikan asas keamanan. Aspek keamanan dalam penyelenggaraan telekomunikasi selalu dipantau dan diawasi secara ketat dalam semua tahapan, mulai dari perencanaan hingga implementasi.” (Ariawan and Boy, n.d.). Undang-Undang Telekomunikasi dengan jelas mengatur mengenai kewajiban untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan paket telekomunikasi dalam rangka memenuhi hak-hak pelanggan atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. (Rajni 2020, hlm 8). Penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang dan merugikan pelanggan ini

menjadi bukti bahwa aspek keamanan sebagaimana amanat Undang-Undang Telekomunikasi tidak dijalankan oleh pihak penyelenggara atau operator.

Akibat hukum yang timbul atas penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang dan kemudian merugikan konsumen ini merujuk pada “Pasal 15 Undang-Undang Telekomunikasi. Pihak operator atau penyelenggara wajib memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen yang mengalami kerugian.” Mengingat bahwa daur ulang nomor ponsel beserta data yang ada didalamnya menjadi kewenangan pihak operator, maka jelas pihak operator dapat dinyatakan lalai sehingga dapat dikenakan akibat hukum berupa ganti rugi kepada konsumen.

Ganti rugi pihak operator atau penyelenggara telekomunikasi ini juga dikuatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengingat kedudukannya sebagai pelaku usaha. Merujuk pada “Pasal 7 huruf (f) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.” (Mamengko 2016, hlm 42). Atas hal ini pihak operator yang menjual nomor telepon seluler daur ulang tentu wajib memberikan kompensasi maupun ganti rugi akibat kerugian yang diderita konsumen atas penjualan kartu daur ulang tersebut.

Lebih lanjut “Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Apabila ditelaah lebih lanjut, kerugian konsumen disebabkan menggunakan nomor telepon daur ulang yang diperjualkan oleh pihak operator. Oleh sebab itu pihak operator memiliki akibat hukum untuk melakukan ganti rugi kepada konsumen.”

Analisis terhadap “Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dapat dimaknai bahwa operator sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat penyalahgunaan daur ulang nomor telepon seluler. Pasal ini secara umum menerapkan prinsip pertanggungjawaban sebagai bentuk akibat hukum. Pertanggungjawaban ini meliputi resiko atau kerugian dari penggunaan produk jika terdapat unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, dan kerugian, serta kausalitas ketiganya. Pertanggungjawaban sebagai bentuk akibat hukum ini berkaitan erat dengan Pasal 15 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Telekomunikasi sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya”

UU Perlindungan Konsumen hadir sebagai perangkat untuk melindungi kepentingan konsumen yang menjadi sebuah aspek penting di Indonesia. Hal ini mengingat bahwa “Pertumbuhan pasar nasional yang semakin pesat akibat globalisasi ekonomi sehingga UU Perlindungan Konsumen hadir dengan tujuan untuk memperhatikan kesejahteraan Masyarakat (Tampubolon 2017). Perlindungan konsumen tidak hanya bertujuan untuk melindungi konsumen, tetapi juga untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, kemandirian, dan keberdayaan konsumen dalam memilih dan menentukan barang dan/atau jasa, serta menghindarkannya dari ancaman bahaya barang dan/atau jasa, serta mengangkat harkat dan martabat konsumen.” Selain itu tujuannya juga mencakup pengembangan kerangka kerja perlindungan yang menjamin kejelasan hukum dan akses terhadap informasi, serta meningkatkan kesadaran di antara para pelaku usaha tentang perlunya perlindungan konsumen (Dr. Abd.Haris Hamid,S.H. 2017)

Akibat hukum bagi operator berupa ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat nomor telepon seluler yang didaur ulang ini juga dapat dihubungkan dengan “Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal ini menyatakan bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya

menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Pasal ini apabila dianalisis lebih lanjut dan dihubungkan dengan penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang ialah “Adanya suatu perbuatan, operator mengambil tindakan menggunakan kembali atau mendaur ulang nomor telepon pelanggan untuk dijual atau didistribusikan ke konsumen lain; perbuatan yang dilakukan merupakan melawan hukum. Dengan mendaur ulang nomor telepon, data pemilik atau konsumen asli akan disimpan dalam berbagai aplikasi dan layanan. Hal ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi pemilik nomor telepon atau pengguna pertama, yang dapat melanggar hak-hak konsumen berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen; adanya kesalahan Tanggung jawab untuk mendaur ulang nomor telepon tanpa memberikan informasi yang akurat berada di tangan operator telekomunikasi atau pemasok. Tindakan mendaur ulang nomor telepon oleh operator telekomunikasi tanpa melakukan upaya apa pun untuk menjaga data pengguna adalah jenis kelalaian yang parah; adanya kerugian, mendaur ulang nomor telepon dapat merugikan pelanggan pertama dan kedua. Jika pelanggan baru menggunakan nomor telepon yang didaur ulang sementara data pelanggan sebelumnya masih tersimpan, maka pelanggan baru tersebut dapat menyalahgunakan sistem. Di sisi lain, jika nomor tersebut sebelumnya digunakan oleh pelanggan yang terlibat dalam aktivitas berbahaya seperti keterlambatan pembayaran pinjaman online, transaksi yang melanggar hukum, atau tindakan merugikan lainnya, pelanggan baru dapat terkena dampak negatif.”

Akibat hukum bagi penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang ini selain ganti rugi dan kompensasi juga terdapat sanksi bagi pihak operator. Apabila pihak operator melakukan daur ulang nomor telepon tanpa memberitahukan kepada pelanggan jelas melanggar ketentuan “Pasal 21 Undang-Undang Telekomunikasi. Pasal ini menyatakan bahwa penyelenggara telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan telekomunikasi yang bertentangan dengan kepentingan umum, kesusilaan, keamanan atau ketertiban umum. Praktik penjualan daur ulang nomor telepon tanpa memberikan informasi yang sesuai kepada pelanggan tentu dapat menjadi masalah yang fundamental bagi pengguna nomor telepon daur ulang yang terlibat. Akibatnya pihak operator dapat dikenakan sanksi administratif sebagaimana ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Telekomunikasi yang telah diubah melalui Pasal 71 Undang-Undang Cipta Kerja. Sanksi administratif tersebut dapat meliputi teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan, denda administratif, dan pencabutan perizinan usaha.”

Penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang dan merugikan pihak konsumen namun bukan disebabkan kelalaian operator juga memiliki akibat hukum. Bagi pelaku yang menyalahgunakan nomor tersebut dapat dikenakan sanksi pidana (Helmy Rajendra Inzaghi and Pringgodani Sanusi 2023). Hal ini merujuk pada “Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang menyatakan bahwa Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun”

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pihak operator atau penyelenggara telekomunikasi bertanggung jawab penuh atas penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang. Ketika penjualan nomor telepon daur ulang tersebut merugikan konsumen, maka pihak operator selaku pelaku usaha dapat dikenakan akibat hukum. “Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, akibat hukum pihak operator meliputi ganti kerugian kepada pihak konsumen yang dirugikan. Selain itu pihak operator juga dapat dikenakan sanksi administratif yang meliputi teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan, denda administratif, dan pencabutan perizinan usaha. Namun apabila kelalaian bukan disebabkan oleh pihak operator, pihak yang menyebabkan kelalaian dapat dikenakan sanksi pidana sebagaimana ketentuan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.”

2. Upaya Hukum Konsumen dengan Operator atas Kerugian Penjualan Nomor Telepon Seluler yang Didaur Ulang

Konsumen sebagai pengguna barang dan jasa tentu memiliki hak untuk dilindungi dan untuk mengambil langkah hukum jika merasa dirugikan. UU Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa secara patut. “Prinsip ini sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang. Ini mencerminkan prinsip keadilan di mana masyarakat berhak mendapatkan hak-hak mereka dan memenuhi kewajiban mereka dengan adil. Selain itu, dalam prinsip kepastian hukum, konsumen dan pelaku usaha diharapkan mematuhi hukum dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam perlindungan konsumen, sementara negara bertanggung jawab untuk menjamin kepastian hukum.” (Sinaga 2014, hlm 21).

Penjualan nomor ponsel daur ulang dapat membahayakan konsumen. Misalnya, jika nomor telepon disimpan di kontak pemilik nomor telepon pertama atau kerabat, menerima pesan atau panggilan yang tidak biasa akan mengganggu ketenangan pemilik nomor telepon kedua. Selain itu, jika nomor telepon tersebut digunakan untuk mendapatkan pinjaman online dan pemilik nomor telepon pertama gagal mengembalikan tanggung jawabnya, pemilik nomor telepon kedua akan mengalami ketidaknyamanan, maka pemilik nomor telepon kedua dapat menghadapi ancaman atau gangguan dari penyedia jasa pinjaman online. Oleh karena itu, tanggung jawab dari penyedia jasa telekomunikasi sangat penting untuk memberikan perlindungan kepada pemilik nomor telepon baik yang pertama maupun yang kedua. Pihak operator dapat dikenakan akibat hukum atas kerugian tersebut. Akibat hukum bagi operator ini meliputi ganti kerugian kepada pihak konsumen yang dirugikan serta sanksi administratif. Ganti rugi yang wajib diberikan pihak operator kepada konsumen ini tentunya tidak langsung diperoleh oleh konsumen melainkan konsumen yang mengalami kerugian melakukan upaya hukum terlebih dahulu. Ketika konsumen melakukan upaya hukum maka telah terjadi sengketa antara konsumen selaku pengguna nomor telepon seluler yang didaur ulang.

Dalam rangka pelaksanaan perlindungan konsumen yang lebih baik, pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam perwujudannya. Tersedianya lembaga-lembaga yang didedikasikan untuk perlindungan konsumen memungkinkan masyarakat untuk berperan aktif. Lembaga-lembaga tersebut antara lain seperti “Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berada di bawah naungan Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri. Masing-masing lembaga yang disebutkan di atas memiliki tanggung jawab dan kewajibannya masing-masing. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah salah satu lembaga yang telah disebutkan sebelumnya, yang merupakan lembaga swadaya masyarakat yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang

melakukan kegiatan perlindungan konsumen.”

Konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan nomor telepon daur ulang dapat mendaftarkan pengaduannya ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). BPKN dibentuk berdasarkan “Pasal 31, 32, dan 34 huruf (f) UU Perlindungan Konsumen. BPKN RI bertanggung jawab untuk menerima pengaduan mengenai perlindungan konsumen dari masyarakat umum, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pelaku usaha. Namun, yurisdiksi BPKN terbatas pada penerimaan pengaduan dan tidak memiliki kapasitas hukum untuk melaksanakan atau menegakkan penyelesaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan. BPKN secara eksklusif melakukan mediasi antara pelaku usaha dan konsumen ketika terjadi sengketa.” Apabila upaya ini tidak berhasil, maka konsumen yang dirugikan akibat penggunaan nomor telepon yang didaur ulang dapat melakukan penyelesaian secara litigasi melalui pengadilan.

Susanti Adi Nugroho berpendapat “bahwa proses litigasi menghasilkan penyelesaian sengketa yang tidak memperhatikan kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang tinggi, tidak efektif, dan menumbuhkan permusuhan di antara para pihak yang bersengketa (Nugroho 2011, hlm 1). Sengketa konsumen terbatas pada masalah perdata. Penggugat, baik produsen maupun konsumen, mengajukan sengketa atau gugatan ke pengadilan. Pengadilan memberikan solusi hukum perdata, yang tidak dapat bekerja di antara para pihak secara sukarela dalam hubungan ini. Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa diskusi mengenai bekerjanya hukum dalam kaitannya dengan proses peradilan biasanya mencakup diskusi mengenai kekuasaan kehakiman, produsen litigasi, dan sebagainya.”(Rahardjo 1986).

A. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Berdasarkan penjelasan “Pasal 1 angka 9 UUPK LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang terdasaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Penjelasan Pasal 30 mengenai bentuk pengawasan yaitu pada angka (3) yaitu pengawasan oleh masyarakat dan LPKSM dilakukan terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar.” (Nurmahayani and Keneng 2016).

UUPK memberikan mandat kepada lembaga perlindungan konsumen nasional Indonesia, khususnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), seperti yang dibahas dalam Pasal 44. Dalam “Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pemerintah mengakui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, antara lain terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen dan memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. LPKSM bertugas untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen. Pada pengertian lain, lembaga perlindungan konsumen merupakan suatu wadah yang menangani kasus-kasus ataupun hal yang berkenaan dengan konsumen. Lembaga ini berperan sangat penting dalam keberjalanan hidup masyarakat karena setiap konsumen berhak mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” (Kristiyanti 2009). Namun, kewenangan BPKN hanya terbatas pada menerima pengaduan dan tidak memiliki kewenangan hukum untuk menangani eksekusi atau menegakkan cara

penyelesaian sesuai dengan peraturan perundang-undangan. BPKN hanya menjadi penengah pelaku usaha dengan konsumen atas sengketa yang terjadi. Apabila upaya ini tidak berhasil, maka konsumen yang dirugikan akibat penggunaan nomor telepon yang didaur ulang dapat melakukan penyelesaian secara litigasi melalui pengadilan.

B. Penyelesaian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas yaitu “menangani dan menyelesaikan permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen. sebagai lembaga non struktural yang berkedudukan di Kabupaten/Kota dengan misi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK diharapkan dapat mempermudah, mempercepat, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam menuntut hak-hak keperdataannya terhadap pelaku usaha yang tidak beritikad baik.” BPSK juga dapat memberikan akses informasi dan memastikan perlindungan hukum yang sama bagi konsumen dan pelaku usaha. Dengan kata lain, BPSK adalah badan yang dibentuk dan diatur secara hukum dengan fungsi utama untuk menengahi konflik antara konsumen dan pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha memiliki dua opsi penyelesaian yaitu jalur litigasi melalui pengadilan maupun non litigasi. Jalur litigasi melalui pengadilan ini seringkali tidak direkomendasikan karena kurang efisien dari segi biaya, waktu, dan energi. Keuntungan dari litigasi adalah keputusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum yang dapat digunakan sebagai dasar untuk tuntutan ganti rugi atau untuk menyelesaikan sengketa antara pihak yang terlibat. Selain itu, keputusan hakim juga memberikan kepastian hukum yang jelas mengenai pokok permasalahan dan pelanggaran terhadap hukum yang berlaku.

Susanti Adi Nugroho berpendapat “bahwa proses litigasi menghasilkan penyelesaian sengketa yang tidak memperhatikan kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang tinggi, tidak efektif, dan menumbuhkan permusuhan di antara para pihak yang bersengketa (Nugroho 2011). Sengketa konsumen terbatas pada masalah perdata. Masuknya perselisihan atau kasus ke pengadilan bukan karena tindakan hakim, tetapi karena inisiatif dari pihak yang berselisih, dalam hal ini penggugat, baik produsen maupun konsumen. Pengadilan memberikan solusi atas hukum perdata yang tidak dapat diselesaikan secara bebas antara para pihak. Dalam konteks ini, Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa pembahasan mengenai bekerjanya hukum dalam kaitannya dengan proses peradilan biasanya mencakup penyebutan kekuasaan kehakiman, produsen yang berperkara, dan sebagainya.” (Rahardjo 1986, hlm 70).

Proses yang harus dilakukan sebelum masuk ke tahap penyusunan gugatan, kuasa hukum harus terlebih dahulu mendapatkan kuasa dari konsumen untuk memberikan bantuan hukum dan mewakili kepentingan klien di pengadilan. Bentuknya berupa surat kuasa yang secara jelas dan tepat menunjukkan tujuan pemberian kuasa (surat kuasa khusus). Kesalahan atau kekurangan dalam memberikan surat kuasa dapat mengakibatkan gugatan dinyatakan tidak dapat diterima.

Sebelum mengajukan kasus, berbagai faktor harus diperiksa. “Pertama, mengidentifikasi informasi tentang konsumen, termasuk siapa dari pihak produsen yang terlibat dalam perselisihan tersebut. Sebelum perselisihan tersebut ditangani oleh pengacara, biasanya ketika mengadu ke organisasi konsumen atau badan yang berwenang, konsumen telah membuat garis besar masalahnya sendiri, baik secara lisan maupun tertulis. Konsumen sangat disarankan untuk menuangkannya secara tertulis. Pengacara

tidak boleh berasumsi bahwa ia paling memahami masalah konsumen. Bukankah konsumenlah yang memiliki pengalaman langsung dengan fakta-fakta yang ada. Oleh karena itu, pengacara diharapkan tidak memberikan fakta-fakta yang tidak dialami sendiri oleh konsumen. *Kedua*, menyelidiki bukti-bukti yang dimiliki konsumen, seperti surat-surat dan saksi. Temuan penelitian/pengujian laboratorium terhadap komoditas tertentu yang dapat membantu mengungkapkan/membuktikan klaim hukum konsumen. *Ketiga*, Pengacara konsumen harus menyelidiki sedapat mungkin apa yang telah dilakukan oleh konsumen, seperti menulis surat kepada produsen, melakukan wawancara dengan media massa/elektronik, atau mengirimkan surat pembaca ke media massa. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan karena bisa saja pihak produsen mengajukan gugatan balik atas dasar fitnah. *Keempat*, Hal ini mencakup kompetensi absolut (pembagian kekuasaan kehakiman di antara peradilan umum, peradilan agama, peradilan militer, atau peradilan tata usaha negara) dan kompetensi relatif. Kompetensi relatif ini mengacu pada kemampuan pengadilan yang sama untuk mengadili tergugat sesuai dengan Pasal 118 HIR. Asas yang berlaku adalah bahwa gugatan diajukan di pengadilan negeri dalam wilayah hukum di mana tergugat bertempat tinggal (domisili) atau, jika domisilinya tidak diketahui, di mana tergugat sebenarnya bertempat tinggal (forum sequitur forum rei). Tempat tinggal seseorang dapat ditentukan dengan menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP).”

Sengketa konsumen terbatas pada masalah perdata. Penggugat, baik produsen maupun konsumen, mengajukan sengketa atau gugatan ke pengadilan. Pengadilan memberikan solusi atas hukum perdata yang tidak dapat diselesaikan secara sukarela oleh para pihak. Dalam hal ini, Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa pembahasan mengenai bekerjanya hukum dalam kaitannya dengan proses peradilan biasanya mencakup pembahasan mengenai kekuasaan kehakiman, produsen yang berperkara, dan lain sebagainya (Rahardjo 1986).

Penyelesaian sengketa ini dilakukan dengan cara pengadilan umum dengan diawali dengan adanya gugatan. Selanjutnya, di pengadilan bisa siapa saja mengajukan gugatan tentang konsumen yaitu “konsumen dan ahli waris yang dirugikan, sekelompok konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah dan/atau instansi terkait apabila ada kerugian yang besar dan korban yang tidak semua yang dapat mengajukan gugatan ke pengadilan dan penyelesaian dipengadilan tersebut dilakukan sesuai dengan hukum acara perdata pada umumnya seperti diawali dengan gugatan, upaya perdamaian, jawaban dan eksepsi, replik, duplik, pembenktian dan putusan hakim.” Dalam pemeriksaan dipengadilan dilakukan secara menyeluruh dalam hal termasuk keabsahan dari hal yang mendasari terjadinya sengketa, serta putusan dipengadilan mutlak merupakan putusan dari hakim yang bertugas.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah cara yang paling umum untuk menyelesaikan masalah publik dan privat. Litigasi merupakan pilihan terbaik untuk menyelesaikan konflik yang membutuhkan kejelasan hukum. “Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi seharusnya lebih memberikan kejelasan hukum bagi para pihak, terutama pihak yang menang, karena putusan hakim memiliki kekuatan hukum tetap dan mengikat, tidak ada upaya hukum lain yang dapat dilakukan dan para pihak harus melaksanakannya. Namun yang terjadi justru sebaliknya, konsumen/penggugat (pihak yang menang) tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK.”

Upaya hukum konsumen atas gugatan ganti rugi kepada pihak operator secara litigasi dapat dilakukan dengan dasar “Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan sebagai berikut: (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum; (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang dibentuk oleh pemerintah yang menangani sengketa di luar pengadilan. “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai kegiatan tertentu untuk menjamin agar kerugian yang diderita konsumen tidak terulang kembali. BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam UUPK No 8 Tahun 1999 Bab XI Pasal 49 sampai Pasal 58. Pada Pasal 49 ayat (1) dinyatakan bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.”

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di BPSK dapat dilakukan melalui 3 (tiga) cara yaitu “Konsiliasi Penyelesaian sengketa dimana satu pihak atau lebih yang memulai prosesnya, dengan Dewan BPKS bertindak sebagai konsiliator atau perantara pasif. Sebagai mediator antara pihak-pihak yang bersengketa, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas “Pasal 23 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu dengan memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahliil bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, menjawab pernyataan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.” Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan konsiliasi ada 2 (dua) yaitu berdasarkan “pasal 29 SK Menperindag Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001. Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawara konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.”; “Mediasi Satu pihak atau lebih memprakarsai penyelesaian konflik, dengan Dewan BPKS berperan sebagai mediator atau penengah yang aktif. Bedanya dengan cara konsiliasi, dimana majelis BPKS dengan cara mediasi, terlihat dari tugas majelis BPKS, yaitu memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi dan saksi ahli sesuai dengan kebutuhan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan secara aktif memberikan nasihat atau anjuran mengenai cara-cara penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perlindungan konsumen.” Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen (PSK) dengan cara mediasi ada 2 (dua) yaitu di dalam “Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPKS bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawara konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk

keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPKS).”; “Arbitrase Penyelesaian sengketa konsumen di mana para pihak sepenuhnya mengandalkan Majelis BPKS untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa.” Proses penilaian majelis BPKS dengan cara Arbitrase ditempuh 2 (dua) tahap yaitu di dalam “Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, para pihak memilih arbitor dari anggota BPKS yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPKS. Kedua, arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPKS dari unsur pemerintah sebagai ketua Majelis BPKS. Jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis. Ketiganya cara penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana disebut diatas atas dasar pilihan dan persetujuan sengketa secara berjenjang (pasal 4 dan pasal 2 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).”

Meskipun BPKS memiliki kewenangan untuk menyelesaikan masalah antara konsumen dan pelaku usaha, hanya sedikit konsumen yang bersedia mendelegasikan penyelesaian sengketa mereka kepada BPKS. Karena substansi peraturan, prosedur, dan sistem penyelesaian sengketa mengandung beberapa kekurangan dan kontradiksi, BPKS tidak dapat memainkan peran penting dalam menyelesaikan masalah konsumen.

Metode non-litigasi merupakan cara penyelesaian sengketa tanpa melalui pengadilan dan seringkali melalui mediasi. Dalam mediasi tersebut, para pihak yang berselisih berunding dan berbicara untuk mencari solusi yang menguntungkan semua pihak atau sering disebut sebagai solusi win-win. Proses mediasi ini biasanya dipandu oleh seorang mediator yang netral dan bertindak sebagai penghubung antara pihak yang bersengketa untuk memastikan proses penyelesaian berjalan dengan baik.

Berdasarkan analisis tersebut dapat diketahui bahwa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat penjualan nomor telepon yang didaur ulang ialah dengan non litigasi, mengajukan gugatan melalui (BPKS), atau melalui peradilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam “Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai dengan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencapai kesepakatan di luar pengadilan, konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum sesuai dengan Pasal 1356 KUHPerdara yang mengatur bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi atas perbuatan melawan hukum yang merugikannya.”

C. Perlindungan Hukum terhadap konsumen atas Hak Kenyamanan,Keamanan dan Keselamatan

Perlindungan konsumen mencakup prinsip-prinsip dan aturan yang mengatur hubungan antara penyedia produk, baik barang maupun jasa, dengan para penggunanya dalam masyarakat. Perlindungan ini sangat penting karena konsumen umumnya memiliki posisi yang lebih lemah dalam transaksi ekonomi. Pemulihan hak konsumen terhadap kerugian yang timbul akibat daur ulang nomor telepon menjadi perhatian utama, sebagaimana yang diamanatkan dalam “Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan saat menggunakan barang dan/atau jasa.”

Konsumen memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, begitu pula dengan pelaku usaha dalam menyediakan barang dan jasa. Sebagai pengguna nomor seluler, konsumen seringkali merasa tidak nyaman dengan praktik penggunaan ulang nomor ponsel tanpa pemberitahuan yang memadai saat pembelian. Pemerintah menjelaskan bahwa nomor seluler bukanlah produk yang dijual-beli (nomor seluler dimiliki oleh

pemerintah), sedangkan penyedia layanan seluler hanya menjual layanan telekomunikasi seperti paket data, suara, SMS, konten, RBT, dan lain-lain. Namun, hal ini bisa menimbulkan ketidaksesuaian dengan kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). “Pasal 7 angka 2 UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.”

Salah satu hak yang disebutkan di atas yang sangat penting bagi perlindungan konsumen yaitu “hak untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini mengindikasikan bahwa konsumen berhak mendapatkan barang yang nyaman, aman, dan memberikan rasa aman. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala potensi ancaman, yang berarti produk harus berkualitas dan mengutamakan kenyamanan dan keamanan konsumen. Hak atas kenyamanan dan keamanan dirancang untuk memastikan bahwa konsumen merasa nyaman dan aman selama menggunakan barang dan/atau jasa yang dibeli, sehingga dapat terhindar/terbebas dari kerugian.” (Bambungan 1994).

Dalam memperkuat harkat dan martabat konsumen, diperlukan bahwa “peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri, serta menumbuhkan pola pikir pelaku usaha yang bertanggung jawab. Kewajiban menjaga keamanan suatu produk agar tidak merugikan konsumen dibebankan kepada pelaku usaha dan produsen, karena merekalah yang paling mengetahui komposisi dan masalah keamanan suatu produk.” (Bambungan 1994).

Perlindungan hukum konsumen atas kenyamanan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang atau jasa masih belum sepenuhnya terjamin. Karena masih banyak hal yang terus menggerogoti hak-hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan saat mengkonsumsi produk, baik berupa barang maupun jasa. Sebagai contoh sistem lemahnya keamanan pada produk daur ulang nomor Telepon bagi beberapa konsumen yang membeli nomor Telepon baru terkadang yang dibelinya merupakan bekas milik orang lain, beberapa data pribadi yang ada pada nomor tersebut belum sepenuhnya hilang sehingga nomor tersebut menjadi tidak aman karena dapat disalah gunakan oleh orang lain. Tidak hanya itu saja bagi para konsumen baru juga merasakan bahwa nomor yang didaur ulang juga membuatnya tidak nyaman lantaran nomor tersebut pernah dijaminakan untuk berhutang ke debt collector, konsumen baru merasa tidak nyaman karena debt collector tersebut terus menerus menghubungi nomor tersebut agar membayar hutang yang belum lunas walaupun pengguna baru tersebut sudah menjelaskan bahwa dia bukanlah yang berhutang tetapi para debtcollector tersebut tidak peduli dan tidak percaya sehingga menghubungi terus menerus hingga pada akhirnya pengguna baru itu membuang nomor.

Dalam hal ini, Konsumen memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, begitu pula dengan pelaku usaha dalam menyediakan barang dan jasa. Sebagai pengguna nomor seluler, konsumen seringkali merasa tidak nyaman dengan praktik penggunaan ulang nomor ponsel tanpa pemberitahuan yang memadai saat pembelian.

KESIMPULAN

Akibat hukum dari penjualan nomor telepon seluler yang didaur ulang dibebankan kepada operator atau penyelenggara telekomunikasi. jika penjualan nomor telepon daur ulang tersebut merugikan konsumen, operator sebagai pelaku usaha yang seharusnya bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh para konsumen. Daur ulang nomor telepon memiliki beberapa akibat signifikan yang berdampak pada privasi dan keamanan pengguna baru dan lama. Pengguna baru sering kali menerima panggilan dan pesan yang tidak diinginkan, yang dapat berisi informasi pribadi pemilik lama, meningkatkan risiko kebocoran data. Selain itu, pemilik lama mungkin kehilangan akses ke akun-akun online yang menggunakan nomor telepon untuk verifikasi, menyebabkan gangguan dalam komunikasi dan potensi penipuan. Hal ini juga dapat menambah beban administratif bagi penyedia layanan telekomunikasi yang harus menangani keluhan dan masalah terkait. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, akibat hukum bagi operator mencakup kewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Selain itu operator juga dapat dikenakan sanksi administratif seperti teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan, denda administratif, dan bahkan pencabutan perizinan usaha.

DAFTAR REFERENSI

- Ariawan, and Theree Boy. n.d. "Peran Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dan Hukum Telekomunikasi Dalam SPBE Di Indonesia." *UNESA Law Riview*.
- Bambungan, Onang. 1994. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Atau Jasa." *Syiah Kuala Law* 1 (3): 3.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Edited by M.H Ed. Zakiyah, S.H. 1st ed. Bandung: Nusa Media.
- Diamanata, Dewa Putu, and Made Aditya Putra. 2024. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Nomor Telepon Seluler Daur Ulang Di Indonesia." *Kertha Desa* 11 no 9: 12. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthadesa/article/view/108836>.
- Heizar, Eiben. 2024. "Bagaimana Aturan Hukum Soal Daur Ulang Nomor Ponsel? Waspada 5 Potensi Risikonya." *Tempo.Co*. 2024. <https://tekno.tempo.co/read/1837120/bagaimana-aturan-hukum-soal-daur-ulang-nomor-ponsel-waspada-5-potensi-risikonya>.
- Helmy Rajendra Inzaghi, and Heru Pringgodani Sanusi. 2023. "Perlindungan Konsumen Atas Pemberlakuan Penggunaan Ulang Nomor Pelanggan Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Reformasi Hukum Trisakti* 5 (3): 755–68. <https://doi.org/10.25105/refor.v5i3.16275>.
- Jeremia Abner, Winfritz, and Christian Andersen. 2022. "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. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1317>.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edited by Tarmizi. 2nd ed. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kurnianingrum, Trias. 2012. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PENCURIAN PULSA MELALUI SHORT MESSAGE SERVICES (SMS)."
- Langi, Marvita. 2016. "Akibat Hukum Terjadinya Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli." *Lex*

-
- Privatum* 4 (3): 99–106.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/11573/11170>.
- Mahardika, Putu Surya, and Dewa Gede Rudy. 2018. “Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce).” *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*,.
- Mamengko, Rudolf Sam. 2016. “Pembuktian Unsur Kesalahan Dalam Gugatan Ganti Rugi Oleh Konsumen Terhadap Pelaku Usaha.” *Lex Privatum IV* (5): 172–79.
- Nugroho, Susanti Adi. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Nurmahayani, Ni Made Dwi, and I Ketut Keneng. 2016. “Bentuk Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen.” *Kertha Semaya* 4 (3): 1–5.
- Pangestu, Arie Setia. 2024. “Perlindungan Hukum Data Pribadi Pemilik Nomor Telepon Yang Didaur Ulang Oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.” Universitas Merdeka Pasuruan.
- Putri, Afiqah. 2023. “PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI KONSUMEN TERHADAP NOMOR PONSEL YANG DIDAUR ULANG,” 1–13.
- Qustulani, Muhammad. 2018. *Modul Kuliah Perlindungan Hukum Dan Konsumen*. Edited by PSP Nusantara Press. Tangerang.
- Rahardjo, Satjipto. 1986. *Hukum Dan Masyarakat*. Bandung: Angkasa.
- Rajni, Shinta. 2020. “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Penggunaan Jasa Telekomunikasi Atas Registrasi Kartu Prabayar.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sadya, Sarnita. 2022. “Persentase Pengguna Telepon Genggam RI Capai 64,87% Pada 2021.” DataIndonesia.Id. 2022. <https://dataindonesia.id/telekomunikasi/detail/persentase-pengguna-telepon-genggam-ri-capai-6487-pada-2021>.
- Sinaga, Niru Anita. 2014. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5 (2). <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>.