

# The Responsibility of Telecommunication Service Providers Against Recycled Telephone Numbers from the Consumer Protection Law

Winfritz Jeremia Abner\* & Christian Andersen

Faculty of Law, Maranatha Christian University, Bandung, Indonesia

---

## Abstract

The purpose of this article is to find out the responsibilities of telecommunications service providers, in the current digital era, phone numbers are one of the most necessary factors in the digital sphere, such as registration, entry access, population data, and so on. Phone numbers become the daily identity of user's business life. where there are so many online platforms such as social media networks, applications, emails, and important sites that are connected directly through a phone number. troubles will occur when the phone number used has been inactive for a long time which will result in the phone number being recycled (recycle number) and will be used by new users. From this, it will have the potential to endanger old users because the identity data on the old user's phone number is still attached to applications, social media networks, or other services such as pay later, e-banking, get contacts, and so on. New users will also be able to feel the same way if the old users have done harmful actions on the number such as illegal online loans that will disturb new users due to the terror given. The method that will be used in this article is normative juridical, namely the concept of analyzing liability through statutory legal materials in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Therefore, the user as the consumer of the telecommunications service provider can make efforts in the form of a request for accountability to the communication service provider based on the losses incurred for the user. It is also necessary to have standard operating regulations for telecommunications service providers on recycled phone numbers (recycle numbers) to create a database that can be disclosed to the public regarding phone numbers that have the status of recycled phone numbers (recycle numbers) to prevent misuse of data in phone numbers.

*Keywords:* Recycle number, Recycled telephone number, Consumer protection, Telecommunication service provider.

---

## 1. Pendahuluan

Seiring kemajuan zaman yang terus berkembang serta kemajuan minat konsumen khususnya bidang telekomunikasi yang begitu sangat pesat disebabkan dampak yang diberikan oleh konsumen untuk menjadi salah satu faktor kebutuhan sehari-hari pada layanan komunikasi dan informasi yang terus bertambah, menjadi tantangan bagi penyedia jasa telekomunikasi untuk terus mengembangkan serta menjawab akan kebutuhan layanan komunikasi dan informasi untuk terus memberikan layanan yang terbaik. Indonesia memiliki berbagai penyedia jasa telekomunikasi seperti Telkomsel, XL, Im3/Indosat, Tri (3), Axis, dan lain sebagainya. Berdasarkan survei susenas tahun 2021, Badan Pusat Statistik (BPS Indonesia) telah mendapatkan survey bahwa 90,54% rumah tangga di Indonesia mempunyai lebih dari satu nomor telepon seluler (Statistik, 2021). Ini membuktikan bahwa Indonesia ikut dalam perkembangan zaman serta kemajuan minat konsumen dalam hal layanan komunikasi dan informasi.

Terlepas dari hal tersebut, Indonesia sebagai negara hukum seperti yang turtuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) memberlakukan adanya regulasi mengenai telekomunikasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi (selanjutnya disebut UU Telekomunikasi), Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (selanjutnya disebut Permenkominfo 5/2021) dalam hal ini berguna untuk mendukung terselenggaranya tujuan pemerataan dalam pembangunan dan mengembangkan interaksi antar bangsa dan membatasi dampak kesejagatan dan kemajuan teknologi khususnya dibidang telekomunikasi yang begitu cepat yang dapat mengubah cara pandang terhadap telekomunikasi. Dalam UU Telekomunikasi Pasal 1 angka (7) memberikan pengertian khususnya penyedia jasa telekomunikasi yang memiliki arti bahwa jasa telekomunikasi merupakan sebuah

---

\* Corresponding author.

E-mail address: winfritz.jeremia@gmail.com

fasilitas agar melengkapi keperluan dalam bertelekomunikasi dengan menggunakan suatu jaringan telekomunikasi, kemudian dalam Pasal 23 UU Telekomunikasi dijelaskan dalam menggunakan jasa tersebut digunakan dalam sistem penomoran. Penomoran yang dimaksud dalam Pasal 23 ini merupakan suatu susunan yang berbentuk digit yang terdiri dari kode akses dan nomor pengguna yang dipakai untuk mengenali alamat suatu jaringan atau pelayanan telekomunikasi. Nomor tersebut yang setiap hari digunakan masyarakat sebagai pengguna jasa telekomunikasi untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi yang dipakai pada alat komunikasi yakni telepon seluler atau yang biasa disebut sebagai nomor telepon (Kusriyanto, 2006)

Nomor telepon didapatkan ketika seseorang mendaftarkan dirinya untuk menyetujui suatu kontrak elektronik untuk mengikatkan dirinya dengan penyedia jasa telekomunikasi atau operator (Arifiyadi, 2014). Artinya nomor tersebut digunakan seseorang untuk melengkapi kebutuhan telekomunikasi dengan menggunakan jasa layanan telekomunikasi yang tersedia. Pada umumnya nomor telepon digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi baik melalui pesan teks, komunikasi suara, dan internet yang dihubungkan melalui perantara telepon seluler dalam jaringan telekomunikasi. Namun di kemajuan teknologi serta globalisasi saat ini, nomor telepon bukan hanya sebagai perantara komunikasi dan informasi namun sebagai identitas suatu pelanggan jasa telekomunikasi. Nomor telepon yang digunakan sehari-hari digunakan sebagai salah satu syarat untuk mendaftar aplikasi atau platform sosial media seperti aplikasi chatting yakni Instagram, Whatsapp, Line, Twitter dan lainnya. Bukan hanya aplikasi chatting, nomor telepon dapat juga sebagai pendaftaran email yang digunakan sehari-hari seperti Google Mail (Gmail), Yahoo! Mail, Outlook, dan lainnya yang nantinya digunakan untuk melakukan verifikasi pendaftaran dengan dikirimnya One Time Password (OTP). Selain itu nomor telepon dapat digunakan untuk log in aplikasi dengan melakukan Two Factor Authentication (2FA) atau otentikasi dua faktor (Apriansyah, 2020). Bukan hanya sampai disitu, nomor telepon juga dapat sebagai pendaftaran pada jasa-jasa yang marak beredar pada saat ini salah satunya adalah pinjaman online, yang merupakan salah satu syarat pendaftaran pinjaman online yang pada umumnya dapat mengakses hal sensitif pada telepon seperti akses SMS, kontak nomor telepon, riwayat panggilan, dan sebagainya. Nomor telepon merupakan produk yang paling mudah untuk mengetahui siapa anda sesungguhnya, dibandingkan dengan nama, hal ini dikatakan oleh Simon Thorpe yang merupakan direktur dari Twilio (Zaenudin, 2019). Dari pernyataan tersebut dipastikan nomor telepon merupakan salah satu produk yang sangat penting terlebih dalam dunia digital yang akan menjadikan suatu tantangan besar bagi penyedia jasa telekomunikasi yang mengeluarkan produknya berupa nomor telepon dalam menjaga dan melindungi data pelanggannya pada zaman yang serba digital saat ini untuk menjamin perlindungan konsumen.

Permasalahan datang ketika penyedia jasa telekomunikasi melakukan pembersihan terhadap nomor telepon yang sudah tidak aktif. Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Dasar Teknis (fundamental Technical Plan) Telekomunikasi Nasional (selanjutnya disebut Permenkominfo 14/2018) mengatur mengenai penggunaan nomor pelanggan ulang yang menjelaskan bahwa apabila nomor pelanggan tidak dipakai lagi oleh penggunanya maka harus dimanfaatkan kembali untuk pelanggan selanjutnya dalam hal ini adalah calon pelanggan yang memerlukan dengan tenggang waktu tidak kurang 60 (enam puluh) hari kalender (Bahri, n.d.). Kemudian berdasarkan Pasal 168 ayat (2) Permenkominfo 5/2021 menyebutkan bahwa penyelenggara/penyedia jasa telekomunikasi wajib menyimpan data pelanggan yang tidak aktif sekurang-kurangnya tiga bulan sejak ketidakaktifan tersebut. Data yang dimaksud adalah data registrasi sebagaimana yang terdapat pada Pasal 154 Permenkominfo 5/2021 yang memuat nomor telepon dan data kependudukan (NIK, Kartu Keluarga). Berdasarkan pernyataan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia bahwa SVP Steve Saerang selaku kepala komunikasi perusahaan Indosat/Im3, memberikan pernyataan bahwa akan mendaur ulang nomor ponsel yang sudah hangus lebih dari 60 hari (Kardi, 2022). Namun bagaimana dengan data-data pelanggan yang telah terhubung dengan menggunakan nomor telepon pada aplikasi-aplikasi serta jasa-jasa lainnya yang masih tersimpan. Hal tersebut tentu akan menjadi permasalahan yang serius terhadap pelanggan lama ataupun dapat juga pelanggan baru jika tidak ada pertanggungjawaban dari pihak yang bersangkutan. Sebagai contoh jika terdapat pelanggan baru yang menggunakan nomor telepon tersebut dan ternyata data-data pada aplikasi ataupun kontak nomor pelanggan lama yang tersimpan utuh maka dapat terjadi adanya penyalahgunaan yang dilakukan oleh pelanggan baru. Pada sisi sebaliknya apabila nomor tersebut telah digunakan oleh pelanggan lama untuk perbuatan yang merugikan seperti telat membayar pinjaman online ilegal/legal, transaksi ilegal atau perbuatan lainnya yang dapat merugikan pelanggan baru. Maka dari hal tersebut akan menarik untuk dibahas bagaimana pertanggungjawaban pihak penyedia jasa telekomunikasi mengenai nomor telepon daur ulang (recycle number) dan upaya hukum konsumen ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang dipakai dalam penulisan ini yakni yuridis normatif yang merupakan metode mendapatkan aturan, doktrin atau prinsip hukum untuk menjawab permasalahan hukum (Marzuki, 2017, p. 35). Maka berdasarkan hal tersebut tulisan ini tidak menggunakan teknik lapangan karena objek utama yang digunakan adalah bahan kepustakaan (sekunder). bahan yang digunakan tulisan mencakup bahan hukum sekunder, bahan hukum primer, serta bahan hukum tersier (Asikin, 2016, p. 35). Untuk bahan hukum primer merupakan aturan perundang-undangan secara khusus Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum sekunder merupakan buku, jurnal, doktrin, kasus yang berhubungan dengan hukum sebagai penunjang dalam penulisan ini (Johnny Ibrahim, 2007, p. 295). Bahan hukum tersier merupakan penjelasan perundang-undangan, internet.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. *Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Telekomunikasi dalam Melindungi Konsumen Akibat Kerugian dari Nomor Telepon Daur Ulang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Untuk menunjang tujuan dalam menjamin konsumen dengan adanya kepastian hukum agar mendapatkan perlindungan maka diperlukannya perlindungan konsumen (Siahaan et al., 2005, p. 30). Sehingga di Indonesia diatur mengenai perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen). Berdasarkan pernyataan Janus Sidabalok, hukum perlindungan konsumen mencakup hak dan kewajiban antara konsumen beserta pelaku usaha dan upaya untuk menegakan hak dan kewajiban tersebut (Asyhadie, 2011, p. 191). Menurut pandangan (Nasution, 2002, pp. 20–21) memberikan pendapatnya dalam buku hukum perlindungan konsumen, bahwa perlindungan konsumen merupakan komponen dari hukum konsumen yang merupakan seluruh aturan yang terdapat kaidah-kaidah serta asas-asas untuk mengatur hubungan dan permasalahan penyediaan serta pemakaian produk baik dari segi barang atau jasa antara pelaku usaha atau penyedia dan konsumen atau pemakai dalam kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa perlindungan konsumen ialah komponen pada hukum konsumen yang mencakup asas dan kaidah, aturan mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha serta mengatur hubungan pelaku usaha dan konsumen agar hak dan kewajiban tersebut dapat terwujud dengan baik.

UU Perlindungan Konsumen lahir sebagai pelindung untuk melindungi kepentingan konsumen. Hal ini penting di negara Indonesia mengingat bahwa semakin maraknya pasar nasional yang disebabkan oleh globalisasi ekonomi dengan memperhatikan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan konsumen bukan hanya semata-mata melindungi konsumen namun untuk tercapainya perlindungan konsumen maka berdasarkan Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen adalah “Meningkatkan kesadaran, kemampuan, kemandirian, pemberdayaan konsumen dalam memilih, dan kualitas barang dan/atau jasa usaha produksi, Mengangkat harkat dan martabat konsumen, Menciptakan sistem perlindungan yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha guna kepentingan perlindungan konsumen.”

Penyedia jasa telekomunikasi merupakan pelaku usaha pada bidang telekomunikasi. Pasal 1 angka (3) UU Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai arti pelaku usaha yang diartikan “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Dapat disepakati bahwa penyedia jasa telekomunikasi mengelola atau melakukan aktivitas usaha dalam ruang lingkup ekonomi yang berupa jasa untuk menyediakan layanan telekomunikasi pada wilayah hukum negara Republik Indonesia. Produk yang dikeluarkan dan diedarkan penyedia jasa telekomunikasi yakni layanan komunikasi dan informasi berupa nomor telepon.

Berdasarkan permasalahan mengenai nomor telepon daur ulang (recycle number) yang dialami pelanggan penyedia jasa telekomunikasi atau konsumen dalam hal ini mempunyai hak-hak yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha sebagaimana yang diatur Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen diantaranya “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengkonsumsi barang atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi,

ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya”

Merujuk penjelasan sebelumnya bahwa zaman saat ini nomor telepon sudah menjadi suatu identitas yang sangat penting bagi penggunaannya pada dunia digital. Peran penyedia jasa telekomunikasi atau pelaku usaha diharapkan dapat menjamin hak konsumen dalam memberikan layanan kepada konsumen. Mengenai nomor telepon daur ulang sebagaimana dalam aturan Permenkominfo 14/2018 memang seharusnya diubah atau dihapus karena akan beresiko mengganggu keselamatan data pada konsumen sebagaimana hak konsumen yang mengatur mengenai “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa”. Aturan tersebut memang mengisyaratkan kepada penyedia jasa telekomunikasi untuk mengaktifkan kembali atau mendaur ulang nomor telepon tersebut untuk dijual dan digunakan kepada pelanggan atau konsumen lain namun hal dalam hal ini pihak jasa telekomunikasi seharusnya juga tunduk dan patuh atas UU Telekomunikasi yakni Pasal 42 ayat (1) yang menyebutkan “bahwa Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima, oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya” (Handayani, 2020). Kemudian dalam penyelenggaraan telekomunikasi harus memperhatikan asas keamanan seperti yang tertuang dalam Pasal 2 UU Telekomunikasi bahwa dalam penjelasan tersebut asas keamanan dilakukan dalam penyelenggaraan telekomunikasi yang selalu mengawasi faktor keamanan dalam perencanaan, pembangunan, dan pengorasiannya. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan dalam UU Telekomunikasi disini jelas mengatur keamanan dalam penyelenggaraan suatu rencana telekomunikasi untuk tercapainya “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa” seperti yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen. Jika dilihat dari UU Telekomunikasi juga mengatur mengenai perbuatan yang dilakukan penyedia jasa telekomunikasi jika menimbulkan kerugian sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 15 ayat (1) UU Telekomunikasi yang berbunyi “Atas kesalahan dan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi” selanjutnya dalam ayat (2) mengatakan “penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya” maka berdasarkan hal tersebut dapat dimintakan pertanggungjawabannya kepada penyelenggara atau penyedia jasa telekomunikasi apabila terdapat adanya kesalahan yang dilakukan pelaku usaha yang dalam hal ini penyedia jasa telekomunikasi yang disebabkan oleh nomor telepon daur ulang yang disalahgunakan oleh pelanggan atau pengguna baru sehingga mengakibatkan pengguna atau pelanggan pertama mendapatkan kerugian (Dr. Rio Christiawan, S.H., M.Hum., 2020).

Merujuk kepada hak konsumen seperti yang disebutkan pada UU Perlindungan Konsumen, dalam hal nomor telepon daur ulang tentu akan berpotensi merugikan konsumen atau pelanggan layanan telekomunikasi, seperti dalam Pasal 4 huruf (a) UU Perlindungan Konsumen bahwa konsumen layak mendapatkan “kenyamanan, keamanan, dan keselamatan”. Jika dilihat dalam kasus nomor telepon daur ulang, data pelanggan pertama masih melekat ke dalam akun-akun serta situs jasa lainnya yang memungkinkan berpotensi disalahgunakan oleh pihak pelanggan selanjutnya seperti penipuan, pembajakan, dan lain sebagainya. Tidak hanya sampai disitu pelanggan kedua atau selanjutnya dapat terkena ketidaknyamanan dalam menggunakan nomor telepon tersebut. Sebagai contoh nomor telepon tersebut tersimpan pada orang atau kerabat pemilik nomor telepon pertama, maka akan mengganggu kenyamanan pemilik nomor telepon kedua apabila terus mendapatkan pesan atau telepon yang tidak dikenal. Ataupun bisa saja nomor telepon tersebut telah terpakai untuk melakukan pinjaman online, bahwa pemilik nomor telepon pertama tidak melunasi kewajibannya sehingga jasa pinjaman online tersebut bisa saja akan mengancam, meneror, ataupun mengganggu pemilik nomor telepon kedua dan beresiko ancaman jika hal tersebut terjadi. Maka dari hal tersebut pertanggungjawaban dari penyedia jasa telekomunikasi sangat dibutuhkan agar pemilik atau pelanggan jasa telekomunikasi baik pemilik pertama maupun pemilik kedua mendapatkan perlindungan dari pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi.

Ketentuan mengenai nomor telepon daur ulang pada penyedia jasa telekomunikasi harus tertera didalam terms and condition atau syarat dan ketentuan. Pelaku usaha tidak boleh semena-mena tidak memberikan ketentuan mengenai nomor telepon daur ulang terlebih pengalihan tanggung jawab. Peran konsumen seakan-akan hanya sebagai sasaran propaganda, advertensi pelaku usaha serta penerapan perjanjian baku untuk selaku pengalihan kewajiban yang sudah seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha (Sidharta, 2006). Berdasarkan kajian penulis terkait syarat dan ketentuan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi terbesar khususnya di Indonesia terdapat 4 (empat) dari 5 (lima) penyedia jasa telekomunikasi masih belum memiliki ketentuan informasi mengenai nomor telepon daur ulang. Ketentuan informasi tersebut hanya berakhir dengan nomor yang memiliki waktu tenggang, dan akan di nonaktifkan oleh penyedia jasa telekomunikasi sementara tidak ada kelanjutan untuk selanjutnya didaur ulang. Maka mayoritas

penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia masih belum adanya ketentuan mengenai informasi nomor telepon daur ulang tersebut. Sebagaimana dalam Pasal 4 huruf (c) UU Perlindungan Konsumen tentang hak konsumen bahwa konsumen memiliki “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” dan dalam Pasal 7 huruf (b) UU Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha dengan tegas mengatakan bahwa pelaku usaha harus “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Kewajiban pelaku usaha sudah seharusnya tunduk dan patuh menjalankan sesuai dengan aturan yang berlaku khususnya UU Perlindungan Konsumen.

Pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi dalam hal ini bertindak selaku pelaku usaha wajib tunduk dan mengganti kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf (h) UU Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen bahwa konsumen yang dirugikan dalam hal ini pelanggan pertama ataupun pelanggan kedua mendapatkan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” dikarenakan tidak kesesuaian ketentuan informasi yang diberikan oleh penyedia jasa telekomunikasi dalam hal layanannya terlebih informasi mengenai daur ulangnya nomor telepon tersebut, maka sudah seharusnya konsumen mendapatkan hak tersebut agar mendapatkan pemenuhan hak konsumen. Pelaku usaha dalam hal ini penyedia jasa telekomunikasi harus tunduk pada UU Perlindungan Konsumen khususnya dalam Pasal 7 huruf (f) UU Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha harus “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan” dan Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang berbunyi “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Unsur dari pasal tersebut antara lain: a) “Pelaku usaha”. Dalam hal ini penyedia jasa telekomunikasi bertindak sebagai pelaku usaha; b) “Kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen”. Dalam hal ini dampak dari nomor telepon daur ulang akan membawa kerugian kepada konsumen atau pelanggan dari penyedia jasa telekomunikasi atau pelaku usaha. Dikarenakan akan terjadinya penyalahgunaan data pengguna lama yang dilakukan oleh pengguna baru ataupun kerugian yang didapatkan oleh pengguna baru jika nomor telepon tersebut sudah terindikasi melakukan tindakan yang akan merugikan; c) “Mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Dalam hal ini penyedia jasa telekomunikasi atau pelaku usaha yang menjual kembali nomor telepon yang telah dipakai oleh pengguna sebelumnya, dapat dikonsumsi kembali oleh pengguna selanjutnya.

Maka dari hal tersebut unsur dari Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen berdasarkan pertanggungjawaban mengenai nomor telepon daur ulang sudah jelas menjadi tanggungjawab pelaku usaha atau penyedia jasa telekomunikasi untuk mengganti kerugian dalam mengonsumsi jasa yang diperdagangkan.

Membahas mengenai ganti rugi maka hal tersebut berhubungan dengan perdata, yang artinya konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha melalui ranah perdata. Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) memberikan rumusan mengenai perbuatan melawan hukum yang bunyinya “Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Menurut (Prodjodikoro, 1984) Perbuatan melawan hukum adalah suatu tindakan terjadinya kealpaan dengan melanggar hak orang lain yang dalam hal ini adalah hak konsumen dan bertentangan dengan kewajiban pelaku/orang yang melakukan suatu perbuatan yakni pelaku usaha yang melanggar atau bertentangan dengan yang seharusnya (Agustina, 2013). Jika dikaitkan mengenai perlindungan konsumen terhadap nomor telepon daur ulang yang dikaitkan mengenai arti luas dari perbuatan melawan hukum maka:

- (1) Melanggar hak subyektif orang lain. Suatu kesalahan atau pelanggaran mengenai hak subyektif orang lain adalah perbuatan melawan hukum. Jika dikaitkan mengenai UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 diuraikan mengenai hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Mengenai nomor telepon daur ulang pelaku usaha telah melanggar hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 huruf (a dan c) UU Perlindungan Konsumen
- (2) Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku. Kewajiban ini berdasarkan oleh suatu aturan. Jika dikaitkan mengenai UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 7 diuraikan mengenai kewajiban seorang pelaku usaha. Mengenai nomor telepon daur ulang pelaku usaha telah melanggar kewajibannya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf (b) UU Perlindungan Konsumen
- (3) Bertentangan dengan kaidah kesusilaan. Artinya melawan norma moral dalam kehidupan masyarakat dengan tidak merampas hak. Jika dikaitkan mengenai tujuan UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 3 huruf (b)

yang berbunyi “mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa”. Mengenai nomor telepon daur ulang pelaku usaha telah merampas hak konsumen sebagaimana yang telah diatur oleh UU Perlindungan Konsumen dan harkat serta martabat konsumen menjadi hilang.

Unsur-unsur dalam perbuatan melawan hukum sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1365 KUHPerdara jika dikaitkan mengenai nomor telepon daur ulang maka dipaparkan sebagai berikut:

- (1) “Adanya suatu perbuatan”. Perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah mendaur ulang nomor telepon konsumen untuk dijual atau diedarkan kembali kepada konsumen yang lain
- (2) “Perbuatan yang dilakukan merupakan melawan hukum”. Dengan mendaur ulang nomor telepon maka data pada pemilik atau pelanggan pertama masih tersimpan pada aplikasi atau jasa yang oleh karena hal tersebut akan berpotensi merugikan pengguna atau pemilik pertama dari nomor telepon tersebut yang pada akhirnya melanggar hak konsumen sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen.
- (3) “Adanya kesalahan”. Mendaur ulang nomor telepon tanpa adanya informasi yang benar, jelas merupakan suatu kesalahan dari pelaku usaha. Tindakan mendaur ulang nomor telepon yang dilakukan oleh penyedia jasa telekomunikasi tanpa adanya upaya untuk menyelamatkan data para konsumen dalam nomor telepon tersebut merupakan unsur kesalahan yang merupakan suatu kelalaian.
- (4) “Adanya kerugian”. Mendaur ulang nomor telepon merupakan kerugian bagi konsumen bukan hanya pelanggan pertama namun juga pelanggan kedua. Jika terdapat pelanggan baru yang menggunakan nomor telepon tersebut dan ternyata data-data pada aplikasi ataupun kontak nomor pelanggan lama yang tersimpan utuh maka dapat terjadi adanya penyalahgunaan yang dilakukan oleh pelanggan baru. Pada sisi sebaliknya apabila nomor tersebut telah digunakan oleh pelanggan lama untuk perbuatan yang merugikan seperti telah membayar pinjaman online ilegal/legal, transaksi ilegal atau perbuatan lainnya yang dapat merugikan pelanggan baru.

Maka dari hal tersebut konsumen dapat melalui ranah perdata untuk melakukan gugatan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Konsumen atau pelanggan penyedia jasa telekomunikasi sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang terbaik serta mendapatkan hak-haknya selaku konsumen untuk terhindar dari adanya kerugian, ketidaknyamanan, resiko bahaya yang ditimbulkan dari produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha.

### *3.2. Penyelesaian atau Upaya Hukum Antara Konsumen dengan Penyedia Jasa Telekomunikasi (Pelaku Usaha) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Sebagai pemakai barang dan atau jasa atau dalam hal ini konsumen maka sudah seharusnya mendapatkan rasa perlindungan dan mendapatkan hak upaya hukum apabila dirugikan. Berdasarkan Pasal 4 huruf (e) UU Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen bahwa konsumen wajib memperoleh “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut” yang dimana selaras dengan asas dalam perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur pada Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen. Hal ini berkaitan mengenai asas keadilan yang dimana masyarakat diberikan peluang untuk dapat mendapatkan hak-haknya dan melakukan kewajibannya secara adil. Kemudian dalam asas kepastian hukum bahwa konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini wajib untuk menaati hukum serta mendapatkan keadilan dalam perlindungan konsumen dan negara menjamin kepastian hukum. Penyelesaian sengketa dalam hal ini konsumen dengan pelaku usaha terdapat dua jalur penyelesaian yakni jalur litigasi yaitu melalui pengadilan, namun dalam hal ini kurang direkomendasi dikarenakan tidak efisiennya dari segi biaya, jangka waktu serta energi, jalur selanjutnya melalui non-litigasi yakni tidak melalui pengadilan, bahwa jalur ini banyak diminati oleh masyarakat khususnya konsumen yang dirugikan atau merasa haknya telah dirampas. Namun perlu digaris bawahi bahwa walaupun tidak adanya kesepakatan atau keputusan pada saat memilih jalur non-litigasi maka langkah pilihan terakhir tetap melalui jalur litigasi (FEBRIYANI, 2022).

Apabila konsumen yang merasa dirugikan akibat dampak nomor telepon daur ulang maka dapat melakukan upaya pengaduan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (selanjutnya disebut BPKN-RI). “BPKN-RI dibentuk berdasarkan UU Perlindungan Konsumen yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden” hal ini tertuang dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 31 dan

32. Bersumber pada UU Perlindungan Konsumen Pasal 34 huruf (f) bahwa BPKN-RI mempunyai tugas “menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pelaku usaha.” Namun tugas dari BPKN-RI hanya menerima pengaduan dan tidak untuk menanganinya maka BPKN-RI tidak mempunyai kekuatan hukum untuk melakukan eksekusi atau memaksakan cara-cara penyelesaian yang sesuai dengan kaidah perundang-undangan. Cara proses penanganan dalam BPKN-RI dengan mengundang konsumen dan pelaku usaha untuk melakukan verifikasi terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan pertemuan para pihak atau konfrontir. BPKN-RI hanya sebagai penengah antara konsumen dan pelaku usaha yang nantinya akan melahirkan kesepakatan para pihak yang harus dilaksanakan oleh konsumen dan pelaku usaha. Apabila tidak tercapai win-win solution antara para pihak dalam pengaduan ini, maka dapat ditempuh dalam instansi yang berwenang melakukan eksekusi ataupun memaksakan cara-cara penyelesaian tersebut. Dalam mengajukan pengaduan tersebut dapat langsung secara online dengan mengakses website BPKN-RI yaitu [www.bpkn.go.id](http://www.bpkn.go.id) atau melalui call center 08153 -153 - 153.

Upaya selanjutnya yakni melalui penyelesaian sengketa. Bahwa konsumen yang merasa dirugikan akibat dari dampak nomor telepon daur ulang maka dapat melakukan upaya berlandaskan Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen bahwa “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.” kemudian dalam ayat (2) menyatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilaksanakan untuk tercapainya suatu kesepakatan berupa penggantian kerugian yang dialami oleh konsumen agar tidak terulangnya kejadian tersebut terhadap konsumen. Dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) berdasarkan Pasal 1 angka (11) UU Perlindungan Konsumen merupakan “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Tugas BPSK terdapat dalam pasal 52 UU Perlindungan Konsumen yang salah satu tupoksinya adalah melakukan penyelesaian dengan cara “mediasi atau arbitrase atau konsiliasi”, dari hal tersebut akan melahirkan suatu putusan, dan jika terbukti maka akan dikenakan sanksi administrasi sesuai keputusan majelis. Mengacu pada kasus nomor telepon daur ulang jika pelaku usaha atau dalam hal ini penyedia jasa telekomunikasi menolak ataupun memberikan tanggapan ataupun tidak memenuhi kewajibannya yakni penggantian kerugian atas tuntutan dari konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19 UU Perlindungan konsumen maka dapat digugat melalui BPSK atau melalui peradilan pernyataan tersebut tegas dinyatakan dalam pasal 23 UU Perlindungan Konsumen. Sanksi administratif terhadap pelaku usaha dalam hal ini penyedia jasa telekomunikasi yang melanggar Pasal 19 dapat berupa ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan sebagaimana tertulis dalam Pasal 48 UU Perlindungan Konsumen maka “mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45” yakni gugatan selanjutnya dapat ditempuh melalui pengadilan apabila tidak adanya kesepakatan penyelesaian diluar pengadilan. Konsumen dapat melakukan gugatan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang tertuang dalam pasal 1356 KUHPerdada.

#### **4. Kesimpulan**

Pada dasarnya konsumen memiliki “hak untuk kenyamanan, keselamatan dan keamanan serta hak untuk mendapatkan penggantian kerugian” sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 huruf (a) dan (h) UU Perlindungan konsumen. Konsumen yang merasakan kerugian yang diakibatkan oleh nomor telepon daur ulang dapat dimintakan pertanggungjawabannya langsung kepada penyedia jasa telekomunikasi atau pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen. Dalam hal penyelesaian dan upaya yang dapat dilakukan sebagai pelanggan atau konsumen dari penyedia jasa telekomunikasi atau pelaku usaha dapat melakukan jalur litigasi dan non-litigasi. Konsumen yang dirugikan haknya dapat melakukan pelaporan pada Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), ataupun melalui peradilan umum. Saran dari penulis untuk pelaku usaha diwajibkan memiliki standar operasional perusahaan mengenai nomor telepon daur ulang tersebut, menu atau database pada tiap website penyedia jasa telekomunikasi yang dapat mengungkapkan bahwa nomor telepon tersebut telah didaur ulang dan masih memiliki data pelanggan atau konsumen yang lama, serta bekerja sama dengan para aplikasi-aplikasi ataupun jasa lainnya untuk menginformasikan terkait pelanggan lama nomor telepon tersebut telah diubah atau diperbaharui menjadi pelanggan baru serta mampu melaksanakan hak dan kewajibannya untuk tunduk pada UU Perlindungan konsumen. Untuk konsumen diharapkan mampu untuk mengikuti seluruh prosedur yang ada, serta mengambil langkah yang bijak jika ingin mengganti nomor telepon ataupun menonaktifkan nomor

telepon agar tidak terjadinya penyalahgunaan data oleh pelanggan baru akibat tidak dipindahkan data nomor telepon pada aplikasi-aplikasi terkait.

## References

- Agustina, R. (2013). *Perbuatan Melawan Hukum*, cetakan 1. Jakarta: Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Apriansyah, M. R. (2020). *Memahami Pentingnya Nomor Telepon*. Rifkiable. <https://www.rifkiable.com/2020/12/memahami-pentingnya-nomor-telepon.html>
- Arifiyadi, T. (2014). *Auran Hukum Pemberian Informasi Terkait Pengguna Kartu Seluler*. Hukum Online.Com. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/aturan-hukum-pemberian-informasi-terkait-pengguna-kartu-seluler-lt542035736d3d2>
- Asikin, Z. (2016). *Pengantar metode penelitian hukum*.
- Asyhadie, Z. (2011). *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*.
- Bahri, S. (n.d.). *PENERAPAN E-LEARNING AKIDAH AKHLAK DALAM MEMBENTUK KARAKTER PESERTA DIDIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MTS AL-FAKHRIYYAH JAKARTA BARAT*.
- Dr. Rio Christiawan, S.H., M.Hum., M. K. (2020). *Daur Ulang Nomor Ponsel Yang Merugikan Pengguna Lama*. Hukumonline.Com. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/daur-ulang-nomor-ponsel-yang-merugikan-pengguna-lama-lt5dc3e74976728>
- FEBRIYANI, F. (2022). *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Masyarakat Tidak Mampu Berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 258/PDT. G/2020/PNBlb)*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Handayani, D. A. (2020). *Bahayanya Recycle Nomor Ponsel Hangus Untuk Dijual ke Konsumen Baru*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/dwi.aprily/5f77fe6e8ede4852ba775522/bahayanya-recycle-nomor-ponsel-hangus-untuk-dijual-ke-konsumen-baru?page=all#sectionall>
- Johnny Ibrahim. (2007). *Teori, Metode dan Penelitian Hukum Normatif*. Bayumedia Publising, Malang: Jawa Timur.
- Kardi, D. (2022). *Indosat dan Telkomsel Soal Daur Ulang Nomor Hp : 60 Hari Usai Hangus*. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220701201731-213-816253/indosat-dan-telkomsel-soal-daur-ulang-nomor-hp-60-hari-usai-hangus>
- Kusriyanto, E. (2006). *Perlindungan hukum terhadap pengguna kartu telepon seluler indosat Surakarta (berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen)*.
- Marzuki, M. (2017). *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Prenada Media.
- Nasution, A. (2002). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- Prodjodikoro, W. (1984). *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Sumur Bandung.
- Siahaan, N. H. T., Sudirman, A., & Nugroho, Y. W. (2005). *Hukum konsumen: perlindungan konsumen dan tanggungjawab produk*. Panta Rei.
- Sidharta, H. P. K. I. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*. Grasindo, Jakarta.
- Statistik, B. P. (2021). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/bcc820e694c537ed3ec131b9/statistik-telekomunikasi-indonesia-2021.htm>
- Zaenudin, A. (2019). *Nomor Telepon, Identitas Maha Penting di Zaman Digital*. Tirto.Id. <https://tirto.id/nomor-telepon-identitas-maha-penting-di-zaman-digital-egrx>