

ABSTRAK
PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMILIK NOMOR SELULER
TERTENTU DALAM LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI

Oleh

NAOMI ENGELICA

Perlindungan konsumen bertujuan menjamin kepastian hukum atas pemenuhan hak-hak konsumen. Dalam layanan telekomunikasi, nomor seluler menjadi objek layanan yang menimbulkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum serta mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen pemilik nomor seluler tertentu yang mengalami kerugian akibat pelanggaran hak konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang menggunakan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Data yang digunakan berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang diperoleh melalui studi pustaka serta didukung oleh wawancara sebagai data pendukung. Data yang terkumpul diolah melalui tahap pemeriksaan, klasifikasi, dan sistematisasi, kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu di Indonesia dilaksanakan melalui perlindungan preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui pengaturan dalam UUPK dan UU Telekomunikasi yang menetapkan hak dan kewajiban para pihak, pembinaan dan pengawasan oleh pemerintah, dan jaminan kepastian hukum. Adapun perlindungan represif diberikan melalui tanggung jawab pelaku usaha, penerapan sanksi, dan penyelesaian sengketa. Kemudian, konsumen yang mengalami kerugian dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan melalui BPSK maupun melalui jalur litigasi dengan mengajukan gugatan di Pengadilan Negeri.

Kata Kunci: Jasa Telekomunikasi, Nomor Seluler Tertentu, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT**CONSUMER PROTECTION FOR OWNERS OF SPECIFIC MOBILE
NUMBERS IN TELECOMMUNICATION SERVICES****By****NAOMI ENGELICA**

Consumer protection aims to ensure legal certainty in the fulfillment of consumers' rights. In telecommunication services, mobile phone numbers constitute service objects that give rise to legal relationships between business actors and consumers, as regulated under Law No. 36 of 1999 on Telecommunications and Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. This study examines the forms of legal protection and dispute resolution mechanisms available to consumers who own specific mobile phone numbers and suffer losses due to violations of consumer rights.

This research employs normative legal research with a descriptive research type, utilizing statutory, conceptual, and case approaches. The data used consist of secondary data comprising primary, secondary, and tertiary legal materials, obtained through library research and supported by interviews as supplementary data. The collected data were processed through stages of examination, classification, and systematization, and subsequently analyzed using qualitative methods.

The results indicate that legal protection for consumers who own specific mobile phone numbers in Indonesia is implemented through preventive and repressive measures. Preventive protection is reflected in the regulatory framework of the Consumer Protection Law and the Telecommunications Law, which define the rights and obligations of the parties, provide governmental supervision, and ensure legal certainty. Repressive protection is carried out through business actors' liability, the imposition of sanctions, and dispute resolution mechanisms. Consumers who suffer losses may seek redress either through non-litigation before the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or through litigation before the District Court..

Keywords: *Telecommunication Services, Specific Mobile Phone Numbers, Consumer Protection.*