

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMILIK NOMOR SELULER
TERTENTU DALAM LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI**

Skripsi

Oleh

NAOMI ENGELICA

NPM 2212011774



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

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.*

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMILIK NOMOR SELULER
TERTENTU DALAM LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI**

Oleh

NAOMI ENGELICA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMILIK
NOMOR SELULER TERTENTU DALAM
LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI**

Nama Mahasiswa : **Naomi Engelica**

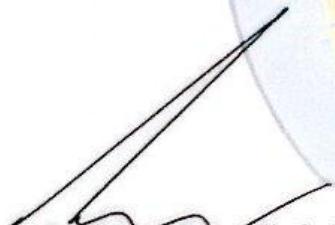
NPM : **2212011774**

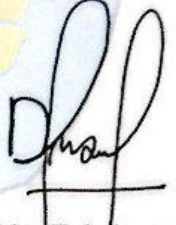
Bagian : **Hukum Keperdataan**

Fakultas : **Hukum**



1. Komisi Pembimbing


Dr. Ahmad Zazili, S. H., M. H.
NIP. 197404132005011001


Dita Febrianto, S.H., M.Hum.
NIP. 198401302008121004

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan


Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN**1. Tim Penguji**

Ketua : **Dr. Ahmad Zazili, S. H., M. H.**

Sekretaris/Anggota : **Dita Febrianto, S. H., M. Hum.**

Penguji

Bukan Pembimbing : **Dr. Sepriyadi Adhan S, S. H., M. H.**

Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.

NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Februari 2026

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naomi Engelica

NPM : 2212011774

Bagian : Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMILIK NOMOR SELULER TERTENTU DALAM LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 39 Peraturan Rektor Universtas Lampung Nomor 12 Tahun 2025 tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, Maret 2026



Naomi Engelica
NPM 2212011774

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Naomi Engolica, Penulis lahir di Batam, Kepulauan Riau, pada tanggal 25 November 2003. Penulis merupakan anak keempat dari lima bersaudara dan merupakan putri dari Bapak Hasudungan Sihombing dan Ibu Lasmaroha Silalahi.

Penulis mengawali pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 007 Sei Beduk, Kota Batam pada tahun 2010 hingga tahun 2016, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 16 Batam hingga tahun 2019, dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri 16 Batam hingga tahun 2022. Pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur penerimaan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menempuh pendidikan sebagai mahasiswa, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan organisasi, antara lain UKM Katolik Unila, UKM-F PSBH (Pusat Studi Bantuan Hukum) sebagai Pengurus Bidang Ekonomi Kreatif periode 2023–2024, serta HIMA PERDATA (Himpunan Mahasiswa Hukum Perdata) sebagai Anggota Bidang Pengabdian Masyarakat periode 2025–2026. Penulis juga mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 32 hari di Desa Sindang Marga, Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2025.

MOTO

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

(Yeremia 29: 11)

“Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.”

(Kolose 3: 23)

“You have power over your mind, not outside events. Realize this, and you will find strength.”

(Marcus Aurelius)

PERSEMBAHAN

Saya mengucapkan syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah, kekuatan, dan penyertaan-Nya sehingga memungkinkan skripsi ini terselesaikan. Dengan doa dan rasa syukur yang tulus, serta dengan rendah hati, Saya persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orangtua Saya Terkasih,

Bapak Hasudungan Sihombing dan Ibu Lasmaroha Silalahi

Yang telah memberikan kasih, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus. Terima kasih atas setiap pengorbanan, kesabaran, serta keyakinan yang selalu kalian tanamkan dalam diri penulis. Kehadiran dan dorongan kalian menjadi sumber kekuatan terbesar dalam setiap proses yang penulis jalani. Tanpa cinta dan bimbingan kalian, penulis tidak akan dapat mencapai tahap ini dalam perjalanan akademik penulis.

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas semua berkat dan tuntunan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMILIK NOMOR SELULER TERTENTU DALAM LAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah mencurahkan segenap pemikiran, kritik, maupun saran dalam membimbing penulis sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik;
3. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembahas

II yang telah memberikan koreksi, masukan dan kritikan yang membangun demi sempurnanya skripsi ini;

4. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah mencurahkan segenap pemikiran, kritik, maupun saran dalam membimbing penulis sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik;
5. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan koreksi, masukan dan kritikan yang membangun demi sempurnanya skripsi ini;
6. Bapak Dr. Rinaldy Amrullah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, nasihat serta arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
7. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Saudara-saudari tercinta, Kak Robeta, Kak Indriana, Bang Arif, Kak Valentine, dan Adik Anggi, yang telah memberikan dukungan moral dan materiil, semangat, dorongan, dan kepercayaan, serta selalu menjadi tempat pulang di mana penulis merasa diterima, dan dikuatkan untuk terus melangkah;
9. Sahabat-sahabat sejak SMP, Nada, Cici, dan Jenny, yang telah memberi semangat, hiburan dan selalu bersedia menjadi tempat bagi penulis dalam berbagi cerita dan berkeluh kesah;

10. Teman-teman seperjuangan, Ulia Tirafike Arbalen, Martha Yulisa, Daud Bunar Buwono, Karina Pramay Shella, Sayidita Anis, Ajeng Regita, Illyin Haqiqi, Kharisma Laila, Cahaya Pita, Melinda, Regina, dan Mami Dea yang selalu bersedia membantu dan menemani penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
11. Rekan-rekan UKM-F PSBH dan UKM Katolik Unila, yang telah menjadi ruang pembelajaran, pembentukan karakter, serta kolaborasi, yang dukungannya turut memperkaya pengalaman dan wawasan penulis selama menempuh pendidikan;
12. Teman-teman KKN Desa Sindang Marga, Nanda, Albeth, Fatim, Ilham, Andin, dan Anjelia, yang telah memberi semangat dan menjadi bagian dari proses penulis dalam pembelajaran dan pengalamannya;
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini;
14. Almamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
MENYETUJUI.....	v
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan tentang Perlindungan Hukum	13
2.2 Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen.....	15
2.2.1 Pengertian Dasar dalam Perlindungan Konsumen	15
a. Konsumen	15
b. Pelaku Usaha.....	17
c. Hukum Perlindungan Konsumen	18
2.2.2 Asas Hukum Perlindungan Konsumen	19
2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	22
2.2.4 Peran Lembaga Perlindungan Konsumen.....	23
2.3 Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen	25
2.4 Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen	29
2.4.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	30
2.4.2 Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan	33
2.5 Tinjauan tentang Layanan Jasa Telekomunikasi	36

2.5.1	Ketentuan Umum.....	36
2.5.2	Asas dan Tujuan.....	36
2.5.3	Hak dan Kewajiban.....	37
2.6	Kerangka Pikir.....	40
III. METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Tipe Penelitian	42
3.3	Pendekatan Masalah	43
3.4	Data dan Sumber Data	43
3.5	Metode Pengumpulan Data	45
3.6	Metode Pengolahan Data	45
3.7	Analisis Data	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pemilik Nomor Seluler Tertentu di Indonesia	48
4.1.1	Perlindungan Hukum Preventif	48
4.1.2	Perlindungan Hukum Represif	58
4.2	Upaya Penyelesaian Sengketa yang Dapat Ditempuh Konsumen Apabila Mengalami Kerugian	61
4.2.1	Upaya Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	63
4.2.2	Upaya Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan	68
V. PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang modern ini, teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat modern. Salah satu dampak dari perubahan kehidupan masyarakat modern itu adalah meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap perangkat komunikasi, khususnya telepon seluler. Saat ini, telepon seluler telah berevolusi menjadi alat komunikasi yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat global.¹ Tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi melalui panggilan dan pesan, telepon seluler kini juga berfungsi sebagai sarana untuk mengakses informasi, melakukan transaksi keuangan, bekerja, hingga hiburan. Dalam peranannya sebagai alat komunikasi, telepon seluler telah mengubah cara manusia berinteraksi satu sama lain. Tanpa harus pertemuan langsung, orang-orang kini dapat berkomunikasi dengan cepat dan juga efisien kapan saja dan di mana saja melalui telepon seluler.

Telepon seluler dikembangkan sebagai sarana komunikasi berbasis teknologi digital yang dikenal dengan *Global System for Mobile Communication* (GSM) atau sistem global untuk komunikasi bergerak, yang digunakan pada perangkat telepon genggam. Teknologi GSM ini beroperasi dengan dukungan sebuah komponen

¹Helmy Rajendra Inzaghi dan Heru Pringgodani Sanusi, Perlindungan Konsumen Atas Pemberlakuan Penggunaan Ulang Nomor Pelanggan Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Reformasi Hukum Trisakti* Vol. 5, No. 3, 2023, hlm. 614.

penting berupa kartu SIM (*Subscriber Identity Module*)² yang berfungsi sebagai identitas pelanggan dalam jaringan seluler. Melalui kartu inilah pengguna memperoleh nomor telepon seluler yang menjadi identitas komunikasi, sehingga memungkinkan telepon seluler terhubung dengan jaringan dan menjalankan fungsi seperti menelepon, mengirim pesan, atau mengakses internet. Nomor seluler kini tidak hanya sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai identitas pribadi dalam berbagai aktivitas. Melalui nomor seluler, seseorang dapat mengakses layanan perbankan, media sosial, aplikasi pesan instan, hingga layanan publik yang terhubung secara digital. Nomor seluler juga berfungsi sebagai alat autentikasi dan verifikasi data diri yang sangat vital dalam menjaga keamanan informasi pribadi. Oleh karena itu, keberadaan nomor seluler tidak lagi sekadar simbol telekomunikasi, melainkan telah berkembang menjadi kebutuhan pokok yang mendukung aktivitas ekonomi, sosial, maupun administratif masyarakat modern.

Nomor seluler merupakan salah satu bagian dalam bidang telekomunikasi, karena berfungsi berperan sebagai identitas utama pengguna dalam sistem jaringan seluler yang memungkinkan terjadinya proses komunikasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (selanjutnya disebut “UU Telekomunikasi”), telekomunikasi diartikan sebagai proses penyampaian, pengiriman, atau penerimaan informasi dalam berbagai bentuk, seperti tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, maupun bunyi yang dilakukan melalui sistem berbasis kawat, optik, radio, atau media elektromagnetik lainnya. Berdasarkan ketentuan dalam undang-undang ini, yang dimaksud dengan nomor adalah rangkaian tanda berupa angka yang terdiri atas kode akses dan nomor pelanggan, yang digunakan untuk mengidentifikasi suatu alamat pada jaringan atau layanan telekomunikasi.

UU Telekomunikasi merupakan dasar hukum utama yang mengatur terkait kegiatan telekomunikasi di Indonesia. Undang-undang ini menjadi pedoman bagi

²Ayunda Rahmayanti Dwiputri, dkk., Keamanan Konsumen dalam Penggunaan Nomor Telepon Daur Ulang: Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen, *Palangka Law Review*, Vol. 4, No. 2, 2024, hlm. 73.

pemerintah, penyelenggara jasa, dan pengguna layanan dalam menciptakan sistem telekomunikasi yang tertib, adil, dan efisien. Di dalamnya diatur berbagai hal penting, mulai dari ketentuan umum penyelenggaraan telekomunikasi, perizinan, hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna, perlindungan terhadap kepentingan publik, hingga pengawasan dan sanksi atas pelanggaran. Dalam penyelenggaraan telekomunikasi tersebut, nomor seluler dikeluarkan secara resmi oleh penyelenggara telekomunikasi, yaitu badan usaha yang memperoleh izin dari pemerintah untuk menyediakan dan mengelola jaringan serta layanan telekomunikasi bagi masyarakat.

Di Indonesia terdapat sejumlah penyelenggara jasa telekomunikasi atau operator yang aktif menyediakan layanan nomor seluler kepada masyarakat, antara lain Telkomsel, Indosat Ooredoo Hutchison, Tri Indonesia, XL Axiata, dan Smartfren. Kemudian terdapat tiga jenis kartu SIM perdana yang ditawarkan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi, yaitu kartu prabayar, kartu pascabayar, serta inovasi terbaru berupa kartu digital atau *e-SIM*.³ Sistem prabayar merupakan metode pembayaran yang dilakukan di muka, yakni dengan membeli kartu perdana serta melakukan pengisian saldo terlebih dahulu sebelum menggunakan layanan. Sedangkan sistem pascabayar adalah mekanisme pembayaran yang dilakukan setelah pemakaian, di mana biaya penggunaan akan ditagihkan pada akhir periode tertentu. Kehadiran *e-SIM* sendiri mencerminkan perkembangan teknologi komunikasi yang semakin efisien, karena pengguna tidak lagi memerlukan kartu fisik untuk mengakses layanan jaringan.

Registrasi nomor telepon seluler diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016, di mana pemerintah mewajibkan seluruh pengguna layanan telepon seluler, baik kartu prabayar maupun pascabayar, untuk melakukan registrasi dan validasi data pribadi. Proses ini dilakukan dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Kartu Keluarga (KK),

³*Ibid.*

serta nama ibu kandung.⁴ Nomor yang diterbitkan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi umumnya didistribusikan dan dipasarkan melalui berbagai saluran, mulai dari gerai resmi perusahaan, gerai UMKM (konter), hingga platform *e-commerce*.

Nomor telepon seluler umumnya memiliki susunan antara 10 hingga 12 digit angka, bergantung pada operator serta jenis layanan yang dipakai. Pada umumnya, layanan pascabayar menggunakan nomor dengan 10 digit, sedangkan layanan prabayar terdiri dari 11 hingga 12 digit angka. Nomor telepon seluler tersebut kemudian, seiring berjalannya waktu, mengalami perkembangan sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup masyarakat yang semakin beragam dalam memanfaatkan layanan komunikasi. Perkembangan yang terjadi yaitu dengan munculnya fenomena nomor seluler dengan kombinasi angka tertentu atau yang sering dikenal di lingkungan masyarakat sebagai “nomor cantik”. Nomor ini biasanya memiliki susunan angka yang unik, mudah diingat, atau membentuk kombinasi khusus seperti angka berurutan, kembar, maupun berpola simetris. Pola semacam itu membuat nomor tersebut memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat, terutama bagi kalangan yang menganggapnya sebagai simbol prestise, keberuntungan, dan hingga kepentingan bisnis.

Regulasi terkait telekomunikasi di Indonesia saat ini belum ada yang mengatur secara jelas mengenai keberlakuan nomor ini serta mekanisme jual belinya. Selain berasal dari gerai resmi perusahaan yang memproduksi nomor seluler, pengguna atau konsumen dalam praktiknya juga memperoleh nomor seluler melalui pihak kedua, seperti konter, platform *e-commerce*, maupun perseorangan. Pihak kedua tersebut pada dasarnya mendapatkan nomor dari perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang telekomunikasi, kemudian dijual kembali kepada konsumen. Dalam praktiknya, nomor tertentu ini dipasarkan dengan kisaran harga yang bervariasi, bergantung pada tingkat keunikan dan kerapian susunan angkanya. Harga jualnya

⁴Belgis Octa Fajrin, Perlindungan Hukum Pengguna Nomor Telepon Seluler Dari Penyebaran Tanpa Hak Atas Data Pribadinya, *Puskapsi Law Review* Vol. 3, No. 2, 2023, hlm. 160.

juga cenderung lebih tinggi dibandingkan nomor biasa yang tidak memiliki pola tertentu atau susunan angka yang acak.

Jual beli menurut *Burgerlijk Wetboek* (BW) merupakan suatu perjanjian timbal balik, di mana pihak penjual berkewajiban menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak pembeli berjanji untuk membayar sejumlah uang sebagai imbalan atas perolehan hak milik tersebut. Barang yang menjadi objek perjanjian jual beli harus ditentukan dengan jelas, atau setidaknya dapat diketahui bentuk dan jumlahnya pada saat penyerahan hak milik kepada pembeli, sehingga perjanjian tersebut dianggap sah secara hukum.⁵ Setelah para pihak mencapai kesepakatan mengenai barang yang diperjualbelikan dan harga yang disetujui, maka secara hukum lahirlah suatu perjanjian jual beli yang sah antara keduanya. Perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum berupa perikatan yang mengikat kedua belah pihak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing.⁶

Pemilik nomor seluler selaku konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut “UUPK”). Pasal 4 UUPK memuat hak-hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, kebebasan memilih barang atau jasa, pelayanan yang layak, kompensasi atas kerugian, serta hak-hak lain yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan rasa aman dan keadilan bagi konsumen, sekaligus melindungi mereka dari kemungkinan timbulnya kerugian akibat transaksi atas barang maupun jasa.⁷

⁵Hendra Apriyanto, Pelaksanaan Pengalihan Hak Milik Atas Benda Melalui Perjanjian Jual Beli Menurut Kuh Perdata, *Collegium Studiosum Journal* Vol. 6, No. 2, 2023, hlm. 637.

⁶*Ibid*, hlm. 635.

⁷Sutan Pinayungan Siregar, Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Journal Of Law, Administration, and Social Science* Vol. 4, No. 2, 2024, hlm. 231.

Selain itu, dalam UUPK diatur juga mengenai kewajiban pelaku usaha untuk selalu bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan aktivitas usahanya, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 7 huruf a, yang bertujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat serta melindungi konsumen dari kerugian. Tanggung jawab pelaku usaha, khususnya ketika terjadi ketidaklengkapan informasi mengenai suatu produk, diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK. Apabila konsumen mengalami kerugian, baik berupa kerusakan, pencemaran, maupun dampak negatif terhadap finansial atau kesehatan akibat konsumsi produk tersebut, maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi. Bentuk ganti rugi ini dapat berupa pengembalian dana, penggantian produk atau jasa yang sepadan, layanan perawatan kesehatan, hingga pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁸

Meskipun nomor tertentu dalam konteks ini memiliki nilai jual yang tinggi dan sering dianggap sebagai simbol prestise, dalam praktiknya masih banyak ditemukan permasalahan yang merugikan konsumen. Tidak jarang konsumen yang telah membeli nomor tersebut mendapati bahwa nomor yang diterima belum dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa hak-hak konsumen, seperti hak atas barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar serta hak atas keamanan dan kenyamanan penggunaan, sering kali terabaikan dalam transaksi jual beli nomor tersebut.

Contohnya seorang konsumen bernama Sucianto mengalami permasalahan setelah membeli sebuah nomor seluler dengan tertentu yang mengandung tanggal lahir anaknya. Nomor tersebut ia beli di gerai resmi salah satu perusahaan operator telekomunikasi dengan harga lebih dari sepuluh juta rupiah. Saat hendak mengaktifkan nomor, ternyata nomor tersebut tidak berfungsi dan saat dilakukan pengecekan, nomor tersebut justru tersambung dengan pengguna lain yang

⁸Rivaldo Fransiskus Kuntag, Flora Pricilla Kalalo, dan Anna S. Wahongan, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kerusakan Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Lex Privatum*, Vol. 9, No. 4, 2021, hlm. 152.

mengaku telah memakai nomor itu secara aktif selama dua tahun terakhir. Mengetahui hal tersebut, Sucianto berulang kali mengajukan komplain dan meminta solusi kepada pihak gerai, termasuk permintaan penggantian nomor baru, namun tidak mendapatkan hasil yang memuaskan. Akibatnya, Sucianto mengalami kerugian baik secara finansial maupun waktu karena harus berulang kali mengurus permasalahan tersebut.⁹

Selain itu terdapat kasus di mana seorang wirausahawan bernama Bobi membeli sebuah nomor seluler tertentu di sebuah konter dengan harga lebih dari lima ratus ribu rupiah. Ia memilih nomor tersebut karena susunan angkanya mudah diingat, sehingga diharapkan dapat membantu pelanggan mengenali dan menghubungi usahanya dengan lebih cepat. Namun, setelah nomor tersebut aktif digunakan, ia justru sering menerima pesan dan panggilan telepon dari pihak bank yang menagih pembayaran pinjaman atas nama orang lain setiap akhir bulan. Tidak hanya itu, ia juga kerap mendapat panggilan dari *debt collector* yang menagih utang dengan cara kasar dan kata-kata yang tidak pantas. Meskipun situasi tersebut membuatnya merasa terganggu dan dirugikan, wirausahawan tersebut tetap mempertahankan nomor itu karena telah membelinya dengan harga yang cukup mahal dan karena nomor tersebut telah terlanjur dikenal oleh para pelanggannya.¹⁰

Selanjutnya, muncul pula kasus lain di mana konsumen bernama Azalia mengalami kerugian setelah membeli nomor seluler tertentu di sebuah konter penjualan. Nomor pertama yang dibelinya seharga seratus lima puluh ribu, memiliki susunan angka yang mudah diingat dan mengandung tanggal lahirnya, sehingga dianggap memiliki nilai pribadi dan keberuntungan tersendiri. Namun, ketika nomor tersebut didaftarkan untuk layanan *WhatsApp* dan dompet digital (*e-wallet*), Azalia mendapati bahwa nomor itu justru terhubung dengan akun milik orang lain.

⁹Kompas.com. *Cerita Sucianto Beli Nomor Cantik Rp 10 Juta, Ternyata Sudah Dipakai*, <https://www.kompas.com/jawa-barat/read/2025/03/26/080000688/cerita-sucianto-beli-nomor-cantik-rp-10-juta-ternyata-sudah-dipakai>. Diakses pada 6 Mei 2025, pukul 16.46 WIB.

¹⁰Wawancara dengan Bobi, Konsumen pemilik nomor seluler tertentu, melalui *WhatsApp*, pada tanggal 25 April 2025, pukul 12.45 WIB.

Mengira hal itu hanya kesalahan teknis, Azalia kemudian membeli nomor kedua dengan harga yang sama, kali ini mengandung angka kepercayaan keluarga dan tahun lahirnya. Akan tetapi, kejadian serupa kembali terjadi dimana nomor tersebut ternyata sudah terdaftar atas nama pengguna lain di layanan *e-wallet*. Akibat dua kali mengalami hal yang sama, Azalia merasa dirugikan secara finansial atas pembelian dua nomor yang tidak dapat digunakannya sebagaimana mestinya, meskipun keduanya dijual dengan harga lebih tinggi daripada nomor biasa.¹¹

Dari rangkaian kasus tersebut terlihat bahwa para konsumen mengalami kerugian yang bersifat materiil maupun immateriil. Kerugian materiil muncul dalam bentuk kerugian finansial akibat pembelian nomor seluler yang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya, sementara kerugian immateriil tampak dari hilangnya waktu, terganggunya kenyamanan, serta munculnya rasa tidak aman akibat nomor yang ternyata telah dipakai atau dikaitkan dengan pihak lain. Situasi ini menunjukkan bahwa konsumen bukan hanya dirugikan secara ekonomi, tetapi juga menghadapi dampak psikologis dan praktis dalam aktivitas sehari-hari, sehingga hak-hak mereka sebagai konsumen tidak terpenuhi secara layak.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan antara posisi konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah karena kurangnya perlindungan dan kejelasan hukum. Hak-hak dasar konsumen, seperti hak atas kenyamanan dan keamanan, hak memperoleh informasi yang benar dan jelas, serta hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan, kerap kali tidak terpenuhi. Meskipun demikian, seharusnya hak-hak konsumen dijaga dan dipenuhi oleh para pelaku usaha, sebagaimana diamanatkan dalam UUPK yang menjamin terlindunginya hak-hak konsumen dari praktik usaha yang merugikan.

Masyarakat sebagai konsumen jasa, termasuk dalam hal ini jasa telekomunikasi, penting untuk memahami hak-haknya, bentuk perlindungan dari negara, serta

¹¹Wawancara dengan Azalia, Konsumen pemilik nomor seluler tertentu, melalui *Instagram*, pada tanggal 29 April, pukul 15.25 WIB.

langkah hukum yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian, khususnya dalam transaksi jual beli nomor seluler. Pengetahuan ini menjadi dasar bagi konsumen untuk melindungi diri dari potensi penyalahgunaan atau tindakan yang merugikan. Ketidakjelasan aturan hukum dapat membuka peluang terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen serta memperlemah posisi mereka dalam kegiatan jual beli. Hal ini penting mengingat posisi konsumen sering kali lebih lemah dibandingkan penyedia jasa telekomunikasi dalam hal pengetahuan, kekuatan tawar, maupun akses terhadap informasi (*asymmetry of power*).

Maka dari itu, penelitian ini menjadi penting karena memberikan kontribusi akademik dalam memperjelas bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen diterapkan dalam praktik jual beli nomor seluler tertentu, khususnya ketika terjadi permasalahan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi konsumen agar mengetahui langkah-langkah dan upaya penyelesaian hukum yang dapat ditempuh apabila hak-haknya dilanggar, baik melalui mekanisme penyelesaian sengketa secara non-litigasi maupun secara litigasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber akademik yang memberikan pemahaman bagi konsumen mengenai hukum perlindungan konsumen dalam layanan jasa telekomunikasi, khususnya terkait nomor seluler tertentu. Melalui penelitian ini, diharapkan konsumen semakin memahami hak-haknya serta memperoleh wawasan mengenai perlindungan hukum yang tersedia apabila terjadi kerugian dalam layanan jasa telekomunikasi.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai perlindungan hukum konsumen pemilik nomor seluler tertentu dalam layanan jasa telekomunikasi. Dengan demikian, penelitian ini mengusung judul: “Perlindungan Konsumen Pemilik Nomor Seluler Tertentu dalam Layanan Jasa Telekomunikasi”

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam suatu penelitian berperan penting dalam membantu peneliti untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang dikaji, sehingga arah

dan tujuan penelitian menjadi lebih terfokus dan jelas. Dengan demikian, hasil yang diperoleh pun dapat menjawab pertanyaan penelitian secara tepat. Berdasarkan latar belakang dan uraian sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu di Indonesia?
2. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian dalam layanan telekomunikasi nomor seluler tertentu?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini berada dalam ranah ilmu hukum keperdataan, khususnya mencakup hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen menjadi relevan karena membahas mengenai perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen.

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperjelas ruang lingkup kajian agar pelaksanaan dan hasil penelitian dapat terfokus serta sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu dengan tertentu di Indonesia, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, serta peraturan turunannya.
2. Upaya penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian dalam layanan telekomunikasi nomor seluler tertentu, baik melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu di Indonesia.
2. Menjelaskan upaya penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian dalam layanan telekomunikasi nomor seluler tertentu.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum perdata, dengan menambah pemahaman mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur dan kajian akademik terkait upaya penyelesaian secara hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam kegiatan jual beli nomor seluler, khususnya nomor seluler tertentu.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, seperti:

- a. Bagi konsumen, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum dan pemahaman mengenai hak-hak mereka sebagai pengguna jasa telekomunikasi, khususnya dalam layanan jasa nomor seluler dengan tertentu. Dengan adanya pemahaman tersebut, konsumen

dapat lebih berhati-hati dalam menerima layanan jasa, memahami kewajiban pelaku usaha, serta mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh apabila terjadi kerugian, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

- b. Bagi pelaku usaha, penelitian ini diharapkan agar pelaku usaha mampu menyesuaikan kebijakan dan tindakannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai perlindungan konsumen, khususnya dalam layanan jasa telekomunikasi di Indonesia.
- c. Bagi pemerintah dan lembaga yang terkait, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam memperkuat fungsi pengawasan serta penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen, sehingga, terciptanya sistem perlindungan konsumen yang lebih adil, transparan, serta menjamin kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna layanan telekomunikasi, khususnya pemilik nomor seluler tertentu.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan tentang Perlindungan Hukum

Secara linguistik, istilah “perlindungan” mengandung beberapa unsur yang serupa, yakni (1) adanya tindakan untuk melindungi, (2) adanya pihak yang memberikan perlindungan, dan (3) adanya cara atau upaya dalam memberikan perlindungan tersebut. Dengan demikian, kata “perlindungan” dapat dimaknai sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak tertentu untuk melindungi pihak lain melalui cara-cara tertentu guna mencapai tujuan perlindungan tersebut.¹² Tanpa adanya mekanisme atau tindakan nyata, istilah “perlindungan” menjadi abstrak dan tidak memiliki nilai implementatif. Oleh karena itu, perlindungan harus dipahami sebagai suatu proses aktif, bukan sekadar konsep pasif yang menuntut tanggung jawab, sistem, dan tujuan yang jelas demi memastikan pihak yang dilindungi benar-benar mendapatkan rasa aman atau keadilan.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum merupakan upaya melindungi martabat manusia dan hak asasi setiap subjek hukum dari tindakan sewenang-wenang, berdasarkan ketentuan hukum yang berlandaskan Pancasila dan prinsip negara hukum.¹³ Pendapat tersebut menegaskan bahwa hukum sebagai sarana untuk menjamin keadilan dan kepastian bagi setiap individu agar hak-haknya dihormati

¹²Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007, hlm. 30.

¹³Romli SA, *Perlindungan Hukum*, Palembang: CV. Doki Course and Training, 2024, hlm. 32.

dan tidak dilanggar oleh pihak lain, terutama oleh pihak yang memiliki kekuasaan lebih besar.

Philipus M. Hadjon selanjutnya menyatakan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum dilakukan melalui dua sarana, yaitu:¹⁴

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif memberikan kesempatan kepada subjek hukum untuk menyampaikan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah ditetapkan secara final, dengan tujuan utama mencegah timbulnya sengketa. Perlindungan ini memiliki peranan penting dalam tindakan pemerintahan yang bersumber dari kewenangan diskresi, karena mendorong pemerintah untuk bersikap lebih cermat dan berhati-hati dalam mengambil keputusan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan sarana perlindungan hukum yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi. Pelaksanaan perlindungan hukum represif dilakukan melalui lembaga peradilan, baik Pengadilan Umum maupun Pengadilan Administrasi. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintahan berlandaskan pada pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, yang secara historis berkembang sebagai upaya pembatasan kewenangan pemerintah serta penetapan kewajiban bagi negara dan masyarakat. Selain itu, perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintahan juga didasarkan pada prinsip negara hukum, di mana pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia menempati posisi sentral sebagai bagian dari tujuan utama penyelenggaraan negara hukum.

Berdasarkan pemikiran Philipus M. Hadjon tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya berfungsi sebagai alat penyelesaian sengketa,

¹⁴*ibid.*

tetapi juga sebagai instrumen pencegahan terhadap potensi pelanggaran hak. Perlindungan hukum preventif menekankan pentingnya kehati-hatian dan akuntabilitas pemerintah dalam setiap pengambilan keputusan, khususnya yang bersumber dari kewenangan diskresi, agar tidak merugikan subjek hukum. Sementara itu, perlindungan hukum represif berperan sebagai mekanisme pemulihan hak dan penegakan keadilan ketika pelanggaran telah terjadi, yang dijalankan melalui sistem peradilan sebagai perwujudan prinsip negara hukum dan penghormatan terhadap hak asasi manusia.

2.2 Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Dasar dalam Perlindungan Konsumen

Beberapa istilah yang digunakan dalam undang-undang serta kaitannya satu sama lain perlu dijelaskan terlebih dahulu. Sebagian istilah mungkin masih memiliki makna yang belum sepenuhnya jelas, sementara yang lain sudah cukup tegas sehingga tidak memerlukan penjelasan lebih lanjut.

a. Konsumen

Istilah “konsumen” mengacu pada individu atau pihak yang membeli maupun menggunakan suatu produk atau jasa guna memenuhi kebutuhan maupun keinginannya.¹⁵ Dalam bidang bisnis dan pemasaran, istilah ini lazim dipakai untuk menunjuk pada pelanggan atau pengguna dari produk dan layanan tertentu. UUPK dalam Pasal 1 angka 2 memberikan definisi konsumen sebagai berikut:

“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.”

¹⁵Esther Masri, dkk., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2018. hlm. 19

Berdasar pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen secara umum dapat dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu:¹⁶

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu setiap orang yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yakni pihak yang memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasa sebagai bahan produksi untuk menghasilkan barang atau jasa lain, atau untuk diperjualbelikan kembali dengan tujuan komersial. Dalam hal ini, konsumen antara memiliki kedudukan yang sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir, yaitu individu yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya, tanpa maksud memperdagangkannya kembali.

Konsumen akhir merupakan pihak yang secara tegas mendapatkan perlindungan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, setiap kali istilah “konsumen” digunakan dalam UUPK maupun peraturan lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, yang dimaksud adalah konsumen akhir. Perlu ditegaskan bahwa dalam pengertian konsumen terdapat unsur penting, yaitu “tidak untuk diperdagangkan,” yang menandakan bahwa yang dimaksud adalah konsumen akhir (*end/ultimate consumer*) dan sekaligus membedakannya dari konsumen antara (*intermediate consumer*). Selain sebagai pihak yang menggunakan, memanfaatkan, atau memakai barang dan/atau jasa, yang termasuk dalam pengertian konsumen juga mencakup pembeli, anggota keluarga atau tamu yang menggunakan barang tersebut, peminjam, penukar, pelanggan atau nasabah, pasien, klien, dan pihak lain yang berada dalam posisi pengguna.¹⁷

¹⁶Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022. hlm. 21.

¹⁷*Ibid.*

b. Pelaku Usaha

Istilah pelaku usaha yang digunakan dalam undang-undang sebenarnya merujuk pada pengertian yang secara umum lebih dikenal masyarakat sebagai pengusaha. UUPK dalam Pasal 1 angka 3 memberikan definisi pelaku usaha sebagai berikut:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengelompokkan pelaku usaha, baik yang berasal dari sektor swasta maupun publik, ke dalam tiga kategori utama. Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut meliputi:¹⁸

1. Investor adalah pelaku usaha yang menyediakan dana untuk mendukung berbagai kegiatan bisnis, seperti lembaga perbankan, perusahaan pembiayaan (*leasing*), maupun penyedia modal lainnya.
2. Produsen adalah pelaku usaha yang menjalankan kegiatan pembuatan atau menghasilkan barang dan/atau jasa dengan memanfaatkan barang atau jasa lainnya, seperti usaha di bidang restoran, katering, konveksi atau garmen, pengembang perumahan, dan sejenisnya.
3. Distributor adalah pelaku usaha yang bertugas menyalurkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat, misalnya melalui kegiatan usaha ritel, rumah sakit, klinik, dan sejenisnya.

¹⁸*Ibid*, hlm. 23.

c. Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Definisi ini menegaskan bahwa negara memiliki peran penting dalam memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dan mencegah terjadinya kerugian akibat penyalahgunaan dalam transaksi barang dan/atau jasa.

Hukum perlindungan konsumen adalah seperangkat peraturan yang mengatur perlindungan terhadap relasi dan transaksi konsumen dengan pihak-pihak yang relevan dalam pengadaan dan pemakaian barang dan/atau jasa secara baik, aman, dan sehat.¹⁹ Dengan kata lain, hukum perlindungan konsumen berfungsi sebagai instrumen hukum yang menjamin agar setiap kegiatan jual beli atau penggunaan barang dan/atau jasa berlangsung secara adil, transparan, serta memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.²⁰ Hal ini berarti bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berlaku pada saat transaksi berlangsung, tetapi juga mencakup seluruh proses, mulai dari promosi, pembelian, penggunaan, hingga timbulnya dampak atau kerugian setelah barang dan jasa tersebut digunakan, sehingga konsumen memperoleh jaminan keamanan dan kepastian hukum di setiap tahap hubungan konsumsinya. Tujuan utamanya adalah menjamin agar konsumen tidak berada pada posisi yang merugikan dalam setiap kegiatan atau transaksi ekonomi.

¹⁹Wahyu Sasongko, *Op.Cit*, hlm 45.

²⁰Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018, hlm. 39.

2.2.2 Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum perlindungan konsumen merupakan seperangkat prinsip dasar yang menjadi fondasi dalam menjamin perlindungan terhadap hak dan kepentingan konsumen. Melalui penerapan asas-asas tersebut, konsumen memperoleh kepastian hukum serta rasa aman dalam melakukan berbagai bentuk transaksi dengan pelaku usaha. Selain itu, asas hukum ini juga berperan penting dalam menciptakan iklim usaha yang adil, sehat, dan produktif bagi seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan ekonomi.²¹

Menurut Pasal 2 UUPK, penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sebagai upaya bersama yang berlandaskan lima asas yang sejalan dengan tujuan pembangunan nasional, yaitu:²²

a. Asas Manfaat

Asas manfaat dalam hukum menekankan bahwa setiap penerapan hukum harus memberikan manfaat nyata bagi masyarakat luas. Tujuan utama dari asas ini adalah menciptakan keadilan dan keseimbangan sosial, serta memastikan bahwa hukum berfungsi untuk kepentingan seluruh anggota masyarakat. Dalam konteks perlindungan konsumen, asas manfaat berarti bahwa setiap kebijakan dan pelaksanaan perlindungan hukum harus memberikan keuntungan yang seimbang bagi konsumen maupun pelaku usaha. Asas ini tidak dimaksudkan untuk mengutamakan salah satu pihak, melainkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing secara adil. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen perlu dirancang agar memberikan manfaat yang menyeluruh, berorientasi pada kepentingan publik, dan tidak hanya menguntungkan pihak-pihak tertentu saja.

²¹Esther Masri, dkk., *Op.Cit*, hlm. 27.

²²Aulia Muthiah, *Op.Cit*, hlm. 42-43.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan dalam hukum menegaskan bahwa hukum harus diterapkan secara adil bagi seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, maupun kedudukan seseorang. Setiap individu berhak memperoleh perlakuan yang setara di hadapan hukum. Dalam konteks perlindungan konsumen, asas ini menekankan pentingnya perlakuan yang adil bagi konsumen dalam setiap transaksi dengan pelaku usaha. Asas keadilan menghendaki agar baik konsumen maupun pelaku usaha memperoleh haknya dan menjalankan kewajibannya secara proporsional, tanpa ada pihak yang dirugikan.

Dengan berlandaskan asas keadilan, perlindungan konsumen harus memastikan bahwa konsumen mendapatkan produk atau layanan sesuai dengan informasi yang benar, jujur, dan transparan. Selain itu, pelaku usaha juga tidak boleh diperlakukan secara tidak adil dalam proses hukum atau regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, kebijakan dan peraturan di bidang perlindungan konsumen harus disusun dengan prinsip keseimbangan, sehingga menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara produsen dan konsumen. Hukum yang adil tidak hanya melindungi pihak yang lemah, tetapi juga menjamin stabilitas dan kepercayaan dalam dunia usaha.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dalam hukum merupakan prinsip yang menekankan perlunya menjaga proporsi dan keselarasan antara kepentingan berbagai pihak yang terlibat dalam suatu hubungan hukum. Asas ini menegaskan bahwa tidak ada pihak yang boleh memperoleh hak atau dibebani kewajiban secara berlebihan, melainkan harus ada pertimbangan yang adil terhadap kepentingan bersama. Dalam konteks perlindungan konsumen, asas keseimbangan berfungsi untuk menciptakan harmoni antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik dari aspek material maupun spiritual, agar masing-masing pihak dapat menjalankan hak dan kewajibannya secara seimbang.

Dengan demikian, penerapan asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen menuntut adanya perlindungan yang memadai bagi konsumen tanpa mengabaikan keberlangsungan usaha pelaku bisnis. Konsumen harus memperoleh produk dan layanan yang aman serta sesuai dengan kualitas yang dijanjikan, sementara pelaku usaha juga tidak boleh dirugikan oleh aturan yang terlalu membebani. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen harus mempertimbangkan kepentingan seluruh pihak dalam transaksi bisnis, sehingga tercipta hubungan yang adil, proporsional, dan berkelanjutan bagi masyarakat secara keseluruhan.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan dalam hukum menekankan pentingnya perlindungan terhadap keselamatan dan kesehatan masyarakat dalam setiap kegiatan atau hubungan hukum. Prinsip ini berangkat dari pandangan bahwa setiap individu memiliki hak untuk hidup serta beraktivitas dalam lingkungan yang aman dan bebas dari risiko yang membahayakan. Dalam konteks perlindungan konsumen, asas ini bertujuan memberikan jaminan hukum atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan, memanfaatkan, atau mengonsumsi barang dan jasa.

Dengan adanya asas ini, konsumen dijamin untuk memperoleh manfaat dari produk yang digunakan tanpa harus menghadapi ancaman terhadap kesehatan atau keselamatannya. Karena itu, undang-undang menetapkan berbagai kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha dalam proses produksi, distribusi, dan pemasaran produk agar sesuai dengan standar keamanan yang berlaku. Asas ini pada dasarnya menjadi landasan etis dan yuridis untuk memastikan bahwa kegiatan bisnis tidak menimbulkan kerugian atau bahaya bagi konsumen.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum merupakan prinsip yang menegaskan pentingnya kejelasan, keteraturan, dan konsistensi dalam sistem hukum. Asas ini mengandung makna bahwa hukum harus dapat dipahami oleh seluruh masyarakat serta tidak boleh

berubah secara sewenang-wenang. Dalam konteks perlindungan konsumen, asas kepastian hukum menuntut adanya peraturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban konsumen, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Melalui adanya kejelasan hukum, konsumen dapat mengetahui dan menegakkan hak-haknya dengan tepat, termasuk cara mengajukan pengaduan atau tuntutan apabila terjadi pelanggaran. Di Indonesia, asas ini tercermin dalam UUPK, yang memberikan landasan hukum bagi kepastian dan perlindungan terhadap konsumen. Dengan adanya regulasi tersebut, pelaku usaha memiliki pedoman yang pasti dalam menjalankan kegiatan usahanya sehingga dapat mencegah terjadinya pelanggaran, meningkatkan kepatuhan terhadap hukum, dan mengurangi potensi sengketa antara konsumen dan produsen.

2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah menjaga hak serta kepentingan konsumen agar terhindar dari praktik bisnis yang merugikan, peredaran produk yang berbahaya, maupun layanan yang tidak memenuhi standar kualitas. Selain itu, perlindungan konsumen juga bertujuan menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi konsumen dalam melakukan transaksi, sehingga terbentuk iklim bisnis yang sehat, jujur, dan berkeadilan.²³

Berdasarkan Pasal 3 UUPK, perlindungan konsumen memiliki beberapa tujuan, yaitu untuk:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

²³Esther Masri, dkk., *Op.Cit.*, hlm. 26.

- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen yang tercantum dalam undang-undang tersebut mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam menetapkan kebijakan dan peraturan guna melindungi hak serta kepentingan konsumen, sekaligus memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi standar kualitas dan keamanan yang berlaku.²⁴ Dengan demikian, keberadaan regulasi ini menjadi landasan penting untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan barang dan jasa.

2.2.4 Peran Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga Perlindungan Konsumen memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menjaga dan menegakkan hak-hak konsumen, serta memastikan agar konsumen memperoleh informasi, bantuan, dan keadilan yang mereka perlukan. Lembaga ini juga berfungsi memberikan pendidikan kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban konsumen, sekaligus membekali mereka dengan pengetahuan untuk menghindari praktik bisnis yang merugikan. Kegiatan edukatif tersebut dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti seminar, lokakarya, publikasi, maupun

²⁴*Ibid.*

kampanye informasi yang bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan konsumen.²⁵ Lembaga-lembaga tersebut di antaranya sebagai berikut:

a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Salah satu lembaga yang diatur secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Lembaga ini berperan memberikan masukan dan pertimbangan kepada pemerintah dalam rangka pengembangan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Berdasarkan fungsinya tersebut, BPKN memiliki beberapa tugas pokok sebagai berikut:

1. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
2. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
3. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
4. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
5. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen.

²⁵Yusuf Daeng, dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pekanbaru: Taman Karya, 2024, hlm. 40.

b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Pasal 44 ayat (3) UUPK menjelaskan bahwa terdapat berbagai kewenangan dan fungsi yang dimiliki oleh Lembaga Konsumen. Adapun tugas LPKSM meliputi:

1. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan.
3. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
4. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
5. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen

2.3 Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen

Hubungan hukum merupakan interaksi antara subjek hukum yang didasarkan pada aturan hukum dan menciptakan ikatan berupa hak serta kewajiban. Tidak semua interaksi antar subjek hukum tergolong sebagai hubungan hukum, beberapa hanya bersifat sosial biasa. Oleh karena itu, suatu hubungan dikatakan hubungan hukum apabila diatur dalam norma atau peraturan hukum.²⁶

Ditinjau dari sifatnya, hubungan hukum dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu hubungan hukum privat dan hubungan hukum publik. Penentu utama dalam membedakan kedua jenis hubungan ini bukanlah siapa subjek hukumnya,

²⁶Wahyu Sasongko, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2020, hlm. 52.

melainkan esensi atau karakter dari hubungan atau transaksi yang terjadi. Bila hubungan tersebut memiliki karakter privat, maka termasuk dalam ranah hukum privat.²⁷ Sebaliknya, apabila hubungan tersebut bersifat publik, maka akan berada di bawah cakupan hukum publik.

Ditinjau dari bentuknya, hubungan hukum dibagi menjadi dua jenis, yaitu:²⁸

1. Hubungan hukum bersegi satu

Merupakan hubungan hukum di mana hanya ada satu pihak yang memiliki kewajiban untuk memberikan prestasi, seperti melakukan suatu tindakan, tidak melakukan suatu tindakan, atau menyerahkan sesuatu.

2. Hubungan hukum bersegi dua

Merupakan hubungan hukum yang menciptakan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Kedua pihak saling memiliki hak untuk menerima sesuatu dari pihak lain, sekaligus kewajiban untuk memenuhi hal tertentu terhadap pihak lawan.

Setiap produk yang diterima oleh konsumen umumnya telah melewati rantai distribusi yang cukup panjang. Produk tersebut awalnya diproduksi oleh pelaku usaha, kemudian disalurkan kepada distributor, diteruskan ke pengecer, dan pada akhirnya baru sampai ke tangan konsumen.²⁹

Dalam hukum perlindungan konsumen, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam proses pemasaran produk dapat dibedakan menjadi dua bentuk.³⁰

²⁷Yati Nurhayati, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung: Nusa Media, 2024, hlm. 43.

²⁸*Ibid*, hlm. 44.

²⁹Aulia Muthiah, *Op.Cit*, hlm. 76.

³⁰*Ibid*.

1. Hubungan langsung, yaitu ketika konsumen memperoleh produk secara langsung dari pelaku usaha atau produsen tanpa melalui pihak perantara. Dalam hal ini, hubungan antara keduanya bersifat kontraktual karena didasarkan pada perjanjian jual beli. Jika salah satu pihak melanggar hak atau kewajibannya, maka dapat dianggap melakukan wanprestasi. Dengan demikian, ketika produk diperoleh langsung dari produsen, konsumen memiliki hubungan hukum langsung dengan pihak tersebut.
2. Hubungan tidak langsung, yaitu ketika produk yang dibeli konsumen telah melalui rantai distribusi yang panjang, melibatkan distributor atau pengecer. Dalam situasi ini, konsumen tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan produsen. Namun, apabila konsumen mengalami kerugian akibat cacat atau kesalahan pada produk yang dihasilkan oleh produsen, maka produsen tetap dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan hukum, khususnya dalam konteks perbuatan melawan hukum.

Pada dasarnya, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha muncul dari adanya perjanjian jual beli sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).³¹ Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang diatur secara eksplisit Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pasal 4 mengatur mengenai hak-hak konsumen, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

³¹Hani Riadho Nasution dan Abd. Harris, Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia, *Journal of Academic Literature Review*, Vol. 4 No. 6, hlm. 476.

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 mengatur mengenai kewajiban-kewajiban konsumen, yaitu:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sebaliknya, pelaku usaha memiliki hak yang diatur dalam pasal 6, yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Serta kewajiban dalam pasal 7, yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.4 Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen merupakan konflik atau perbedaan pendapat yang muncul antara konsumen dengan pelaku usaha penyedia barang atau jasa. Perselisihan ini biasanya terjadi ketika konsumen merasa dirugikan akibat kualitas barang atau jasa yang tidak sesuai harapan, pelayanan yang tidak memadai, adanya tindakan penipuan, ketidaksesuaian harga, atau perbedaan antara janji yang disampaikan dengan realitas yang diterima.³²

Berdasarkan Pasal 5 UUPK, penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat ditempuh melalui dua mekanisme utama. Pertama, penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi), yang dapat dilakukan melalui proses perdamaian langsung antara para pihak atau dengan bantuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga resmi yang dibentuk untuk menangani sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan biaya ringan. Kedua, penyelesaian melalui pengadilan (litigasi), yaitu proses hukum formal di lembaga peradilan apabila upaya non-litigasi tidak menghasilkan kesepakatan. Kedua jalur ini memberikan ruang bagi konsumen untuk menegakkan hak-haknya dan memperoleh keadilan atas kerugian yang dialami dalam transaksi barang atau jasa.

Apabila pelaku usaha, baik produsen maupun distributor, menolak, tidak memberikan tanggapan, atau tidak memenuhi kewajiban ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen berhak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha tersebut. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri di wilayah hukum tempat konsumen berdomisili. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh

³²Esther Masri, dkk., *Op.Cit.*, hlm. 219.

melalui dua jalur, yaitu lembaga di luar pengadilan (BPSK) atau melalui proses pengadilan di pengadilan negeri yang berwenang.³³

2.4.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non-litigasi merupakan mekanisme penyelesaian perselisihan tanpa melibatkan proses pengadilan formal. Dalam mekanisme ini, para pihak yang bersengketa berupaya mencapai kesepakatan secara damai melalui berbagai metode alternatif, seperti mediasi, arbitrase, negosiasi, maupun konsiliasi, dengan tujuan menemukan solusi yang adil dan efisien tanpa harus menempuh jalur hukum di pengadilan.

BPSK adalah lembaga resmi yang berfungsi menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi. Lembaga ini berperan layaknya pengadilan kecil dalam menangani perkara konsumen dan memiliki wewenang untuk mengeluarkan putusan yang bersifat mengikat bagi kedua pihak yang bersengketa.³⁴ Dengan adanya kewenangan tersebut, BPSK diharapkan mampu memberikan solusi yang cepat, mudah, dan murah bagi konsumen maupun pelaku usaha tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang.

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis yang terdiri atas jumlah anggota ganjil, minimal tiga orang, yang mewakili seluruh unsur terkait dan dibantu oleh seorang panitera. BPSK memiliki kewajiban untuk menyelesaikan sengketa tersebut dalam waktu paling lama 21 hari sejak gugatan diterima. Mekanisme penyelesaian melalui BPSK ini ditujukan bagi konsumen perorangan yang bersengketa dengan pelaku usaha, dengan karakteristik proses yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.³⁵

³³Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Op.Cit*, hlm. 158-159.

³⁴Yusuf Daeng, dkk, *Op.Cit*, hlm. 39.

³⁵Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Op.Cit*, hlm 160.

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peranan yang sangat penting dalam proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Indonesia. Adapun beberapa fungsi utama yang dijalankan oleh Majelis BPSK antara lain:³⁶

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa
- b. Memanggil saksi maupun saksi ahli jika dianggap perlu,
- c. Menyediakan wadah atau forum bagi para pihak untuk menyelesaikan perselisihan
- d. Serta secara aktif memberikan saran dan rekomendasi terkait penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keberadaan BPSK memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara yang lebih cepat, mudah, dan terjangkau. Penjelasan dari prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Aspek cepat, di mana BPSK diwajibkan memberikan putusan dalam jangka waktu paling lama 21 hari kerja sejak gugatan diterima; kedua,
- b. Aspek mudah, karena prosedur administrasi serta proses pengambilan keputusan dilakukan secara sederhana dan tidak berbelit-belit; dan ketiga,
- c. Aspek murah, yang berarti biaya penyelesaian perkara di BPSK relatif rendah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Permohonan untuk penyelesaian sengketa konsumen wajib disusun secara benar dan lengkap dengan mencantumkan beberapa unsur penting, antara lain:³⁷

³⁶Esther Masri, dkk., *Op.Cit.*, hlm 225.

³⁷Esther Masri, dkk., *Op.Cit.*, hlm. 227-228.

- a. Identitas lengkap konsumen, ahli waris, atau kuasanya yang disertai bukti identitas diri
- b. Nama serta alamat lengkap pelaku usaha
- c. Jenis barang atau jasa yang menjadi objek pengaduan
- d. Bukti transaksi seperti bon, faktur, kuitansi, atau dokumen pendukung lainnya
- e. Informasi mengenai tempat, waktu, dan tanggal saat barang atau jasa tersebut diperoleh
- f. Identitas saksi yang mengetahui proses perolehan barang atau jasa
- g. Dokumentasi pendukung berupa foto barang atau kegiatan terkait apabila tersedia.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diharapkan mampu memberikan perlindungan sekaligus kepastian hukum bagi konsumen, serta mendorong peningkatan mutu pelayanan dari pelaku usaha di pasar. Secara umum, mekanisme pengajuan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK dilakukan dengan membuat permohonan secara tertulis yang kemudian diserahkan kepada sekretariat BPSK untuk diterima dan diberikan bukti tanda terima. Apabila permohonan diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK wajib mencatatnya dalam formulir khusus yang telah disediakan, ditandatangani atau diberi cap jempol oleh pemohon, dan selanjutnya diberikan tanda terima. Semua berkas permohonan, baik yang diajukan secara tertulis maupun tidak tertulis, akan dicatat oleh sekretariat BPSK dengan mencantumkan tanggal serta nomor registrasinya.³⁸

³⁸*Ibid*, hlm 228.

2.4.2 Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan

Bentuk pengajuan gugatan ke pengadilan umum dapat dibedakan menjadi beberapa kategori sebagai berikut:³⁹

1. *Small Claim Court*

Pengadilan ini diperuntukkan bagi penyelesaian sengketa dengan nilai kerugian yang relatif kecil. Proses pemeriksaannya dibuat lebih cepat, sederhana, dan efisien dibandingkan prosedur peradilan biasa. Para pihak yang berperkara tidak diwajibkan menggunakan jasa kuasa hukum, sehingga penggugat dapat mewakili dirinya sendiri atau menunjuk seseorang dari keluarga maupun kerabat untuk mendampingi.

2. *Class Action*

Merupakan mekanisme gugatan di mana sekelompok orang yang memiliki kepentingan dan kerugian serupa terhadap pelaku usaha atau pihak tertentu dapat mengajukan tuntutan secara bersama-sama. Melalui prosedur ini, korban yang berada dalam posisi serupa memperoleh kesempatan menuntut kompensasi atau pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami secara kolektif.

3. *Legal Standing*

Jenis gugatan yang diajukan bukan oleh individu perseorangan, tetapi oleh lembaga atau organisasi yang memiliki legitimasi hukum di bidang perlindungan konsumen. Dalam konteks sengketa konsumen, legal standing memberikan hak kepada badan usaha konsumen atau organisasi tertentu untuk

³⁹Kadek Purwa Sastra Diyatnika, Ida Ayu Putu Widiati dan Ni Made Sukaryati Karma, "Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan dengan Perdagangan Parsel," Jurnal Analogi Hukum, Volume 2 No.3. (2020), hlm 396

mengajukan gugatan apabila terdapat praktik usaha yang dianggap merugikan atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Langkah-langkah dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan meliputi:⁴⁰

1. Pengajuan Gugatan

Konsumen yang mengalami kerugian berhak mengajukan gugatan ke pengadilan negeri di wilayah tempat tinggalnya. Gugatan tersebut dapat diajukan secara individu maupun melalui lembaga perlindungan konsumen, seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

2. Proses Persidangan

Dalam proses persidangan, hakim mendengarkan keterangan dari kedua pihak yang bersengketa serta menilai berbagai bukti yang diajukan. Tahapan ini mencakup pemeriksaan terhadap saksi, dokumen, maupun barang bukti lain yang berkaitan dengan perkara yang diperiksa.

3. Putusan Pengadilan

Setelah mempertimbangkan seluruh alat bukti yang diajukan, pengadilan akan menjatuhkan putusan yang bersifat mengikat bagi kedua belah pihak. Apabila pelaku usaha terbukti melanggar hak-hak konsumen, maka pengadilan dapat memerintahkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atau bentuk kompensasi lain kepada konsumen.

4. Upaya Hukum Lanjutan

Upaya hukum selanjutnya dapat ditempuh apabila salah satu pihak tidak menerima putusan pengadilan dengan mengajukan banding ke pengadilan

⁴⁰Yusuf Daeng, dkk., *Op.Cit*, Hlm. 48-49.

tingkat yang lebih tinggi. Namun, proses banding ini biasanya memerlukan waktu yang lebih lama serta biaya tambahan.

Menurut ketentuan Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dijelaskan bahwa pihak-pihak yang berhak mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran adalah sebagai berikut:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit

2.5 Tinjauan tentang Layanan Jasa Telekomunikasi

Layanan jasa telekomunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi modern. Layanan jasa telekomunikasi pada dasarnya diatur dalam UU Telekomunikasi, yang menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan kegiatan bidang telekomunikasi di Indonesia. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek penting, mulai dari penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi, perizinan, hingga perlindungan terhadap kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui pengaturan ini, pemerintah berupaya menciptakan sistem telekomunikasi yang tertib, adil, dan mampu mendukung kemajuan teknologi serta kebutuhan komunikasi masyarakat secara luas.

2.5.1 Ketentuan Umum

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yang dimaksud dengan telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman, dan penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, dan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik

lainnya. Dengan demikian, layanan jasa telekomunikasi mencakup seluruh kegiatan yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi antar individu maupun kelompok melalui berbagai media teknologi.

Penyelenggaraan jasa telekomunikasi adalah kegiatan penyediaan dan atau pelayanan jasa telekomunikasi yang memungkinkan terselenggaranya telekomunikasi. Maka dapat dipahami bahwa penyelenggaraan jasa telekomunikasi mencakup segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan sarana maupun layanan untuk memungkinkan terjadinya proses komunikasi jarak jauh.

2.5.2 Asas dan Tujuan

Berdasarkan Pasal 2 dan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, dijelaskan asas dan tujuan penyelenggaraan telekomunikasi yang menjadi dasar utama dalam pembentukan undang-undang tersebut. Penyelenggaraan telekomunikasi berlandaskan pada asas manfaat, keadilan dan pemerataan, kepastian hukum, keamanan, kemitraan, etika, serta kepercayaan pada kemampuan sendiri. Adapun tujuan dari penyelenggaraan telekomunikasi adalah mendorong terwujudnya persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, menunjang aktivitas ekonomi dan pemerintahan, serta memperkuat hubungan antarbangsa.

2.5.3 Hak dan Kewajiban

Ketentuan mengenai hak dan kewajiban penyelenggara jasa telekomunikasi diatur secara normatif dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999, Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi. Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut, hak dan kewajiban penyelenggara jasa telekomunikasi antara lain sebagai berikut:

a. Hak Penyelenggara Jasa Telekomunikasi

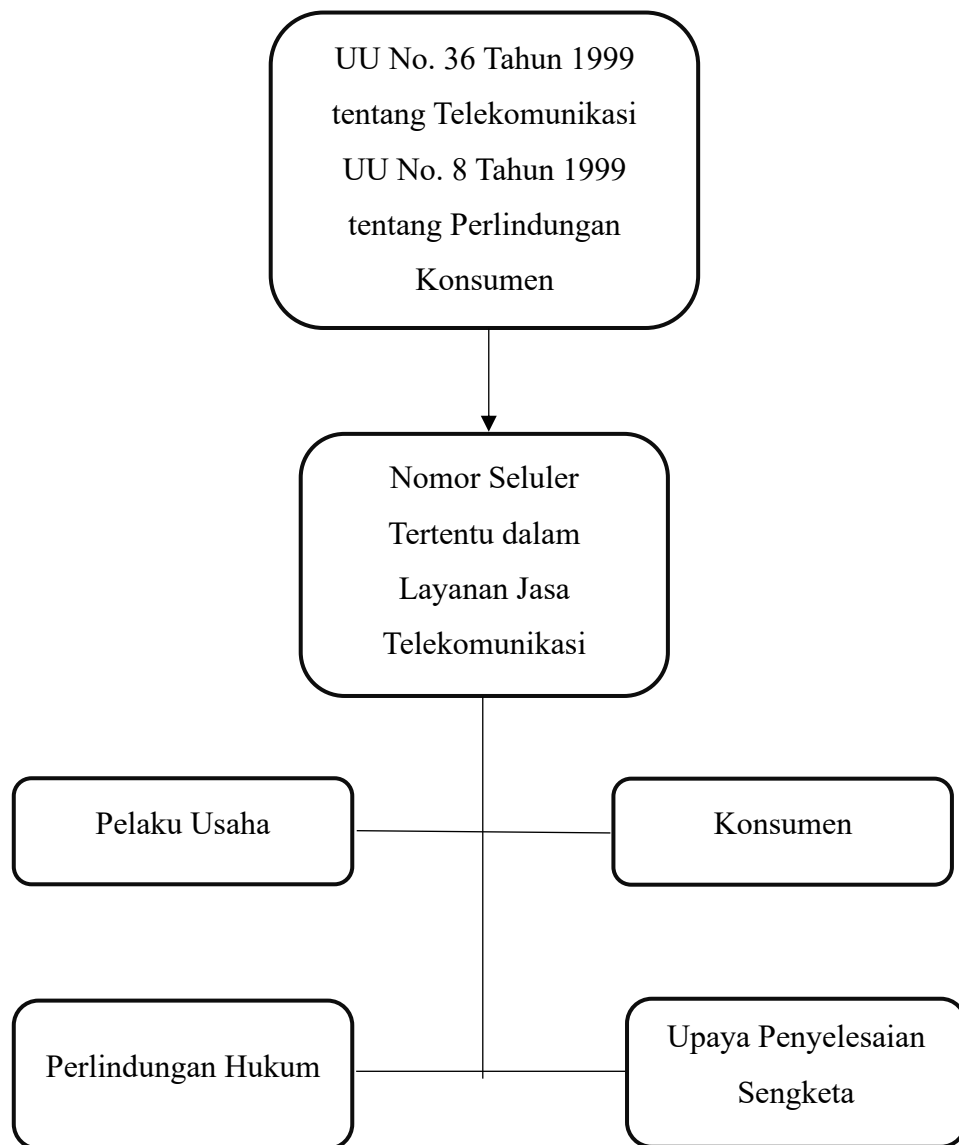
1. Penyelenggara jasa telekomunikasi memiliki hak atas sistem penomoran yang ditetapkan oleh Menteri
2. Penyelenggara jasa telekomunikasi memiliki hak untuk menetapkan tarif yang besarnya didasarkan formula yang ditetapkan oleh Pemerintah
3. Penyelenggara jasa telekomunikasi memiliki hak untuk merekam informasi yang dikirim atau diterima oleh pelanggan serta memberikan informasi tersebut atas permintaan aparat penegak hukum yang sah guna keperluan proses peradilan pidana

b. Kewajiban Penyelenggara Jasa Telekomunikasi

1. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip perlakuan yang sama dan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi semua pengguna, peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi, dan pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana dan prasarana.
2. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi
3. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib mencatat/merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi
4. penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan catatan/rekaman pemakaian jasa telekomunikasi apabila pengguna memerlukannya
5. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya, kecuali diatur secara khusus oleh undang-undang

6. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya
7. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit
8. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunaanya dalam memilih jaringan telekomunikasi lain untuk pemenuhan kebutuhan telekomunikasi
9. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib membayar biaya hak penyelenggaraan telekomunikasi yang diambil dari presentase pendapatan.

2.6 Kerangka Pikir



Keterangan:

Berdasarkan bagan di atas, dapat digambarkan bahwa penelitian ini berangkat dari keberadaan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, yang menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan layanan telekomunikasi di Indonesia. Undang-undang ini mengatur kewenangan negara, penyelenggara telekomunikasi, serta penggunaan jaringan dan layanan oleh masyarakat. Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan komunikasi, muncul

fenomena nomor seluler tertentu dengan karakteristik kombinasi angka yang unik dan bernilai ekonomis. Transaksi nomor seluler tertentu dalam layanan jasa telekomunikasi menempatkan adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang dimaksud ialah pemilik nomor dan pelaku usaha meliputi penyelenggara jasa telekomunikasi dan pengecer. Atas hubungan hukum tersebut, timbul hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yang diatur dalam UUPK. Dalam rangka mendukung penyelenggaraan layanan telekomunikasi yang adil, maka penting untuk mengkaji mengenai perlindungan hukum konsumen pemilik nomor seluler tertentu dan upaya penyelesaiannya jika konsumen mengalami kerugian. Kajian ini dibutuhkan karena praktik jual beli nomor seluler tertentu sering menempatkan konsumen pada posisi yang lemah akibat keterbatasan informasi dan ketidakseimbangan posisi tawar dengan pelaku usaha.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan suatu upaya pencarian kebenaran ilmiah mengenai hukum melalui pendekatan ilmiah yang dijalankan secara metodologis, sistematis, dan logis, dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan hukum atau memperoleh jawaban yang benar atas suatu peristiwa hukum, baik dari segi teori maupun praktik.⁴¹

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu bentuk penelitian yang berfokus pada pengkajian hukum sebagai seperangkat norma, aturan, asas, prinsip, doktrin, serta teori hukum, termasuk literatur hukum lainnya, yang digunakan untuk menjawab permasalahan hukum.⁴² Pendekatan normatif digunakan karena permasalahan yang dikaji menitikberatkan pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan dan asas-asas hukum yang relevan.

3.2 Tipe Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan pokok dari penelitian ini, maka tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu peraturan perundang-undangan atau prinsip hukum yang berkaitan dengan isu hukum tertentu. Dalam konteks ini,

⁴¹Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Yogyakarta: Publika Global Media, 2024, hlm. 14.

⁴²*Ibid.*

mendeskripsikan perlindungan hukum terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu, serta upaya penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen bila mengalami kerugian.

3.3 Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

IV. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Digunakan untuk menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, serta peraturan pelaksanaannya seperti Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.

V. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Menggunakan teori dan doktrin hukum untuk menganalisis konsep perlindungan hukum terhadap konsumen.

VI. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Mengkaji kasus nyata konsumen yang pernah mengalami kerugian penggunaan nomor seluler tertentu.

3.4 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang mengikat, yang terdiri dari berbagai peraturan perundang-undangan yaitu:
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - c. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi
 - e. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer,⁴³ berupa buku teks, jurnal ilmiah, serta bahan hukum sekunder lainnya yang memiliki relevansi dengan tema dari penelitian yang dapat dijadikan sebagai referensi.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan *website*.

⁴³Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020, hlm.

3.5 Metode Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yakni dengan menelaah berbagai informasi tertulis yang berkaitan dengan bidang hukum.⁴⁴ Informasi tersebut diperoleh dari beragam sumber yang telah dipublikasikan secara luas dan digunakan sebagai bahan utama dalam penelitian hukum normatif. Informasi tertulis tersebut diperoleh dari sumber hukum primer dan sekunder. Kemudian, data diolah dengan cara mencatat serta mengutip bagian-bagian yang relevan dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal maupun sumber internet yang kredibel.

2. Wawancara

Pengumpulan data melalui wawancara merupakan proses yang dilakukan untuk memperkuat serta memperjelas hasil analisis terhadap data yang telah diperoleh, yang berfungsi sebagai bentuk data pendukung dari data sekunder. Wawancara dilakukan kepada konsumen yang mengalami kerugian, yaitu konsumen bernama Bobi dan Azalia.

3.6 Metode Pengolahan Data

Tahap-tahap pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data, merupakan tahap awal dalam proses pengolahan data yang bertujuan untuk menyeleksi dan mengenali jenis-jenis data yang telah diperoleh, baik yang bersumber dari bahan hukum primer maupun sekunder.
2. Klasifikasi Data, yaitu proses pengelompokan data dan bahan hukum yang telah terkumpul ke dalam kategori tertentu sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis dan memperoleh hasil yang objektif.

⁴⁴Wiwik Sri Widiarty, *Op.Cit*, hlm. 129.

3. Sistematisasi Data, merupakan tahap penyusunan data yang telah diklasifikasikan ke dalam struktur atau urutan tertentu agar lebih mudah dipahami dan dianalisis sesuai dengan fokus penelitian.

3.7 Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif, yaitu dengan menafsirkan atau menginterpretasikan bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan dan diolah sebelumnya.⁴⁵ Proses analisis ini dilakukan dengan cara mengkaji keterkaitan antara peraturan perundang-undangan, teori, serta prinsip-prinsip hukum yang relevan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu. Selain itu, analisis ini juga dilakukan untuk menilai sejauh mana ketentuan hukum positif di Indonesia telah memberikan perlindungan bagi konsumen dalam menghadapi potensi kerugian dalam layanan jasa telekomunikasi. Hasil interpretasi kemudian disusun secara sistematis guna menghasilkan kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian secara objektif dan logis.

⁴⁵*Ibid*, hlm. 68.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah menjadikan telepon seluler sebagai bagian penting dari aktivitas masyarakat modern. Nomor seluler, yang dahulu hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, kini berkembang menjadi identitas digital yang memiliki nilai personal, ekonomis, dan fungsional. Fenomena meningkatnya minat masyarakat terhadap nomor seluler tertentu juga menimbulkan dinamika baru dalam praktik jual beli di bidang telekomunikasi. Namun, perkembangan tersebut tidak sepenuhnya diikuti dengan penegakan hukum yang memadai, sehingga tidak jarang terjadi permasalahan yang merugikan konsumen. Maka dari itu, penting untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen serta upaya hukum berupa penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen jika mengalami kerugian dalam layanan jasa telekomunikasi.

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu di Indonesia telah memiliki dasar normatif yang cukup kuat. Perlindungan tersebut berakar pada konsep perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon yang membedakan antara perlindungan hukum preventif dan represif. Dalam konteks ini, negara menjalankan perannya sebagai negara hukum dan negara kesejahteraan dengan menyediakan regulasi yang bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen sekaligus menjamin kepastian hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menjadi instrumen utama yang menegaskan kedudukan konsumen sebagai subjek hukum yang hak-haknya wajib dilindungi.

Perlindungan hukum preventif terhadap konsumen pemilik nomor seluler tertentu diwujudkan melalui pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah. Pembinaan diarahkan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat serta menumbuhkan kesadaran baik di kalangan pelaku usaha maupun konsumen, sedangkan pengawasan bertujuan memastikan kepatuhan penyelenggara jasa telekomunikasi terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Dalam sektor telekomunikasi, kewenangan tersebut dijalankan oleh menteri melalui perangkat kelembagaan dan regulasi teknis, termasuk pengawasan kualitas layanan dan penggunaan penomoran telekomunikasi. Keberadaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional turut memperkuat upaya preventif melalui fungsi pemberian rekomendasi, penelitian, dan penerimaan pengaduan masyarakat.

Apabila perlindungan hukum preventif tidak berjalan secara optimal dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka perlindungan hukum represif menjadi instrumen korektif yang penting. Perlindungan hukum represif diwujudkan melalui pemberian sanksi administratif, perdata, dan pidana terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, serta menetapkan sanksi sebagai bentuk penegakan hukum dan pemberian efek jera. Dengan demikian, perlindungan hukum represif berfungsi tidak hanya untuk memulihkan hak konsumen, tetapi juga untuk menjaga tertib hukum dan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Selanjutnya, konsumen pemilik nomor seluler tertentu yang mengalami kerugian memiliki hak untuk menempuh upaya penyelesaian sengketa, baik melalui jalur di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai forum yang cepat, mudah, dan murah, sementara jalur pengadilan menjadi alternatif apabila penyelesaian nonlitigasi tidak berhasil. Dalam konteks jual beli dan penggunaan nomor seluler tertentu, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha secara yuridis lahir dari adanya kesepakatan yang menimbulkan perikatan, meskipun tidak selalu dituangkan dalam kontrak tertulis. Apabila terjadi

kerugian, konsumen memiliki dasar hukum untuk menuntut pertanggungjawaban sesuai dengan konstruksi hubungan hukum yang melatarbelakanginya. Dengan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa tersebut, sistem hukum Indonesia pada prinsipnya telah memberikan ruang yang memadai bagi konsumen untuk menuntut pemulihan hak dan memperoleh keadilan atas kerugian yang dialaminya.

5.2 Saran

Pelaku usaha dalam layanan jasa telekomunikasi, baik penyelenggara jasa maupun pengecer, perlu meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban hukum dan memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, termasuk memastikan informasi yang benar, layanan yang sesuai standar, serta jaminan keamanan dan kepastian penggunaan nomor seluler tertentu. Pemerintah perlu mempertegas pengawasan di sektor telekomunikasi serta memperluas program pembinaan dan edukasi agar konsumen memiliki akses informasi yang memadai. Di sisi lain, konsumen juga perlu meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajibannya agar mampu mengambil langkah perlindungan dan penyelesaian sengketa ketika mengalami kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Daeng, Yusuf. dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pekanbaru: Taman Karya, 2024.

Kusumadewi, Yessy, dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah. 2022.

Masri, Esther. dkk. *Buku Ajar Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, 2018.

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020.

Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.

Nurhayati, Yati. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung: Nusa Media, 2024.

Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007.

-----, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2020.

SA, Romli. *Perlindungan Hukum*. Palembang: CV. Doki Course and Training. 2024.

Sihombing, Agustinus. dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pasaman Barat: CV Azka Pustaka, 2023.

Widiarty, Wiwik Sri. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Yogyakarta: Publika Global Media, 2024.

Jurnal Ilmiah

Apriyanto, Hendra. Pelaksanaan Pengalihan Hak Milik Atas Benda Melalui Perjanjian Jual Beli Menurut Kuh Perdata. *Collegium Studiosum Journal* 6, no. 2 (2023): 634-641.

Ayunda Rahmayanti Dwiputri. dkk. Keamanan Konsumen Dalam Penggunaan Nomor Telepon Daur Ulang: Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen. *Palangka Law Review* 04, no. 02 (2024): 72-88.

Diyatnika, Kadek Purwa Sastra, Ida Ayu Putu Widiati dan Ni Made Sukaryati Karma. Pertanggungjawaban dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkaitan dengan Perdagangan Parsel. *Jurnal Analogi Hukum* 2, no. 3 (2020): 393-398.

Fajrin, Belgis Octa. Perlindungan Hukum Pengguna Nomor Telepon Seluler Dari Penyebaran Tanpa Hak Atas Data Pribadinya. *Puskapsi Law Review* 3, no. 2 (2023): 160.

Inzaghi, Helmy Rajendra, dan Heru Pringgodani Sanusi. Perlindungan Konsumen Atas Pemberlakuan Penggunaan Ulang Nomor Pelanggan Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Reformasi Hukum Trisakti* 5, no. 3 (2023): 613-624.

Nasution, Hani Riadho, dan Abd. Harris. Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha. *Journal of Academic Literature Review* 4, no. 6 (2025): 470-484.

Rivaldo Fransiskus Kuntag. dkk. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kerusakan Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Lex Privatum*, Vol. 9, No. 4, 2021, hlm. 151-157.

Siregar, Sutan Pinayungan. Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Journal Of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (2024): 228-233.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi

Internet

Kompas.com, *Cerita Sucianto Beli Nomor Cantik Rp 10 Juta, Ternyata Sudah Dipakai*, <https://www.kompas.com/jawa-barat/read/2025/03/26/080000688/cerita-sucianto-beli-nomor-cantik-rp-10-juta-ternyata-sudah-dipakai>, diakses pada 6 Mei 2025, pukul 16.46 WIB.