
**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA (PELANGGAN)
PROVIDER XL AKIBAT DAUR ULANG NOMOR SELULER****LEGAL PROTECTION OF XL PROVIDER USERS
(CUSTOMERS) CONSEQUENCES MOBILE NUMBER
RECYCLING****ANYA PUTRI SUGIARTA**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, NTB, Indonesia

Email : anyasugiarta@gmail.com**ARIS MUNANDAR**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, NTB, Indonesia

Email: arismunandar@unram.ac.id**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum pengguna (pelanggan) dengan Provider PT. XL Axiata (pelaku usaha). Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konsumen dirugikan oleh pihak penyelenggara jasa telekomunikasi (Provider) sebagai pelaku usaha, maka pengguna (konsumen) dapat melakukan tuntutan kepada pelaku usaha. pihak pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberi ganti rugi kepada konsumen, kecuali pihak provider dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan di akibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya. Proses penyelesaian sengketa dan ganti rugi antara provider dan pelanggan, pada dasarnya bisa dilakukan secara damai, tetapi sangat sulit untuk dilakukan. Konsumen diberikan 2 (dua) alternatif penyelesaian sengketa, penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum Konsumen; Pendaaran Ulang Nomor Seluler*

ABSTRACT

The purpose of the study is to determine the type of legal protection for users (customers) with the Provider PT. XL Axiata (business actor). This research is normative legal research. The research results show that consumers are disadvantageous to telecommunications service providers (Providers) as businessmen, so users (consumers) can make lawsuits against business actors. Businessmen are also required to provide compensation to consumers unless the provider can prove that the loss was not caused by their fault and/or their negligence. The process of resolving disputes and compensation between providers and customers can be done peacefully but is very difficult to do. Consumers have 2 (two) alternative dispute resolutions, dispute resolution which can be pursued through litigation or non-litigation based on the voluntary choice of the parties to the dispute.

Keywords: *Consumer Legal Protection; Cellular Number Recycling*

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia serta meningkatnya jumlah pengguna telepon seluler¹. Peningkatan jumlah pelanggan penggunaan nomor telepon juga ikut meningkat sehingga provider harus mendaur ulang nomor tersebut. Pendaوران ulang nomor seluler telah menjadi isu yang semakin mendalam dalam era digital saat ini. Dalam beberapa kasus, pengguna nomor telepon daur ulang dapat merugikan pengguna lainnya. Dalam konteks ini, perlindungan hukum bagi pengguna nomor telepon daur ulang yang merugikan pengguna lainnya menjadi penting.

Penggunaan nomor telepon daur ulang dapat mencakup situasi di mana seseorang mendapatkan nomor telepon yang sebelumnya digunakan oleh orang lain, dan nomor tersebut masih terhubung dengan kontak, layanan, atau akun online yang dapat digunakan oleh pihak yang tidak sah. Apalagi nomor telepon seluler terhubung dengan layanan jasa keuangan perbankan dan akun-akun yang menyangkut data diri pemilikinya. Setelah nomor tersebut didaur ulang, data pribadi akan diambil dan pengguna baru dapat menggunakan nomor tersebut untuk melakukan penipuan atas nama pengguna lama.

Permasalahan datang ketika penyedia jasa telekomunikasi melakukan pendaوران ulang terhadap nomor telepon yang sudah tidak aktif. Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Dasar Teknis (Fundamental Technical Plan) Telekomunikasi Nasional (selanjutnya disebut Permenkominfo 14/2018) mengatur mengenai penggunaan nomor pelanggan ulang yang menjelaskan bahwa apabila nomor pelanggan tidak dipakai lagi oleh penggunanya maka harus dimanfaatkan kembali untuk pelanggan selanjutnya dalam hal ini adalah calon pelanggan yang memerlukan dengan tenggang waktu tidak kurang 60 (enam puluh) hari kalender².

Pendaوران ulang dilakukan karena nomor ponsel merupakan sumber daya terbatas milik negara yang dialokasikan ke operator selular dalam bentuk alokasi NDC (National Destination Code). NDC atau Kode Tujuan Nasional merupakan kode bagian mendasar dari nomor telepon dan digunakan untuk mengidentifikasi negara, wilayah, atau kota tujuan panggilan dilakukan. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya telekomunikasi yang tersedia dan mengurangi pemborosan sumber daya

Oleh karena itu, perlindungan hukum yang memadai perlu diberlakukan untuk mengatasi masalah ini. Dengan perlindungan hukum yang memadai dan upaya kolaboratif antara penyedia layanan telekomunikasi, pemerintah, dan masyarakat,

¹Annuridya Rosyidta Pratiwi, Joko Rurianto. Analisis Industri Telekomunikasi Seluler di Indonesia: Pendekatan SCP (Structure Conduct Performance), Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Volume 03, Nomor 03 (Juni, 2020)

² Indonesia, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Dasar Teknis (fundamental Technical Plan) Telekomunikasi Nasional

dapat diharapkan bahwa masalah perlindungan bagi pengguna nomor telepon daur ulang yang merugikan pengguna akan dapat diatasi dengan lebih efektif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penyusun tertarik untuk meneliti terkait permasalahannya sehingga merumuskan 2 (dua) masalah, Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi penggunaan kartu XL yang sudah didaur ulang dan apa upaya hukum konsumen jika dirugikan dengan penggunaan kartu XL daur ulang.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan menggunakan metode pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Perundang-undangan (Statue Approach) dan Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach). Sumber data dalam penelitian ini adalah bersumber dari perundang-undangan, buku-buku, para ahli, dan kamus hukum. Jenis data terdiri dari data primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan teknik studi kepustakaan dan internet. Analisis bahan hukum adalah analisis kualitatif bersifat deskriptif.

III. PEMBAHASAN

3.1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Kartu XL Daur Ulang

3.1.1. Bentuk Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Pada Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang No 36 Tahun 1999 Telekomunikasi menjelaskan bahwa Apabila konsumen mendapatkan kerugian akibat dari pendauran ulang nomor, maka konsumen yang dirugikan oleh pihak penyelenggara jasa telekomunikasi (Provider) sebagai pelaku usaha, maka pengguna (konsumen) dapat melakukan tuntutan kepada pelaku usaha. Pihak pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberi ganti rugi kepada konsumen, kecuali pihak provider dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan di akibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaiannya.

Walaupun provider sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi diperbolehkan untuk mendaur ulang nomor seluler tersebut, namun harus tetap patuh terhadap Pasal 42 ayat (1) Undang-Undang No 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyebutkan :

“Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya.”

Pasal ini bertujuan untuk melindungi privasi pelanggan jasa telekomunikasi dan memastikan bahwa informasi mereka tidak disalah gunakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia privasi memiliki arti kebebasan atau keluasan pribadi³, dapat

³Kbbi.co.id, Privasi, <https://kbbi.co.id/arti-kata/privasi> (dikutip pada 2 Maret 2024, pukul 14.23)

disimpulkan bahwa privasi adalah sesuatu atau beberapa hal yang terkandung dari dalam diri seseorang individu atau hanya diketahui orang tersebut. Pendaauran ulang kartu bisa saja merugikan pihak bersangkutan karena dalam hal ini apabila nomor tersebut masih berkaitan dengan akun milik konsumen, pengguna baru bisa melakukan hal-hal yang tidak diinginkan misalnya nomor tersebut digunakan untuk menipu dengan modus berbagai macam, hal tersebut bisa saja merugikan pengguna lama.

3.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Dalam konteks pendauran ulang nomor seluler, provider telah melanggar Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap informasi yang menyangkut data diri seseorang melalui media elektronik harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan, yang mana hal tersebut bertolak belakang dengan proses pendauran ulang nomor seluler tersebut dilakukan tanpa memberi peringatan secara tertulis maupun lisan, sehingga hal tersebut dapat merugikan konsumen. Provider melakukan pendauran nomor tanpa memberitahukan konsumen yang bersangkutan.

3.1.3. Bentuk Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pada Pasal 4 UUPK menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak nya sebagai konsumen Jika dilihat pada huruf (a) dalam Pasal diatas menyebutkan bahwa hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Pada pasal tersebut dijelaskan bahwa konsumen berhak atas keamanan yang mana dengan adanya pendauran ulang nomor seluler hal tersebut sangat membahayakan konsumen. Jika dilihat pada huruf (c) dalam Pasal diatas menyebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengena kondisi barang yang digunakan. Saat nomor seluler daur ulang dijual kembali oleh pelaku usaha (provider) atau oleh gerai penjual nomor tersebut, tidak ada pemberitahuan yang jelas tentang nomor seluler jika nomor tersebut telah di daur ulang daur ulang. Ketidak jelasan ini dapat merugikan konsumen akibat kurangnya pemberitahuan bahwa nomor tersebut telah di daur ulang.

Kewajiban pelaku usaha di cantumkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Jika dilihat pada kewajiban pelaku usaha diatas pada huruf (b), pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur pelaku usaha tidak memberikan petunjuk maupun peringatan terhadap barang (Sim Card) yang telah didaur ulang dan dijual kembali oleh pelaku usaha, yang mana hal tersebut tidak sesuai dengan kewajiban yang harus dijalankan oleh pelaku usaha. Pada Pasal 7 UUPK huruf (f) menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi,

ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha Pada Pasal tersebut menghimbau pelaku usaha untuk tidak memperdagangkan barang bekas, sedangkan nomor yang didaur ulang adalah barang bekas yang dipergunakan kembali yang artinya barang tersebut sudah dipakai oleh pemakai sebelumnya dan nomor tersebut bisa saja sudah pernah terhubung oleh akun-akun media sosial, akun perbankan, akun pinjaman online dan lainnya. Hal tersebut akan berdampak pada pemakai (konsumen) yang hendak memakai nomor daur ulang tersebut.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

Perlindungan konsumen dalam hal pendauran ulang nomor seluler juga diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Dasar Teknis (Fundamental Technical Plan) Telekomunikasi Nasional (selanjutnya disebut Permenkominfo 14/2018) mengatur mengenai penggunaan nomor pelanggan ulang yang menjelaskan bahwa apabila nomor pelanggan tidak dipakai lagi oleh penggunanya maka harus dimanfaatkan kembali untuk pelanggan selanjutnya dalam hal ini adalah calon pelanggan yang memerlukan dengan tenggang waktu tidak kurang 60 (enam puluh) hari kalender⁴. Perlindungan konsumen dalam hal pendauran ulang nomor seluler juga diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 (Permenkominfo). Nomor seluler akan didaur ulang disaat nomor tersebut telah tidak aktif selama Berdasarkan Pasal 168 ayat (2) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi menjelaskan bahwa penyelenggara/penyedia jasa telekomunikasi wajib menyimpan data pelanggan yang tidak aktif sekurang-kurangnya tiga bulan sejak ketidak aktifan tersebut.

3.2 Upaya Hukum Konsumen Bagi Pengguna Kartu XL Daur Ulang yang Dirugikan

3.2.1. Upaya Hukum Non Litigasi

Upaya hukum non litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan sering disebut juga dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) atau dalam istilah Indonesia diterjemahkan menjadi Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan

⁴Indonesia, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Dasar Teknis (fundamental Technical Plan) Telekomunikasi Nasional

di BPSK (Pasal 54 ayat (4) jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001), yaitu ⁵:

a) Persidangan dengan cara konsiliasi

Ini merupakan inisiatif oleh salatu pihak atau para pihak membawa sengketa konsumen ke BPSK yang ditangani oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersikap pasif.

b) Persidangan dengan cara mediasi

Ini merupakan inisiatif oleh salatu pihak atau para pihak. BPSK berperan sebagai pemerantara dan penasihat Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK).

c) Persidangan dengan cara arbitrase

Pada persidangan arbitrase para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen.

3.2.2. Upaya Hukum Litigasi

Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil⁶. Penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum. Apabila penyelesaian sengketa melalui jalur luar pengadilan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak, maka gugatan pengadilan dapat ditempuh⁷.

Secara hukum perdata litigasi memiliki 2 (dua) upaya yang dapat dilalui berdasarkan besaran gugatan materilnya, yaitu gugatan sederhana dan gugatan biasa. Pada gugatan biasa tidak memiliki batasan kerugian materil sedangkan pada gugatan sederhana memiliki batasan nominal kerugian mencapai nilai gugatan materil paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), berikut penjelasannya :

a) Gugatan Perdata Biasa

Pada Gugatan Perdata Biasa tidak ada pembatasan nilai gugatan materilnya. Upaya ini mencakup : Perlawanan/verzet, Banding, dan Kasasi

b) Small Claim Court (Gugatan Sederhana)

Small Claim Court atau yang dikenal dengan Gugatan Sederhana (GS) merupakan peradilan kilat dengan hakim tunggal, tanpa ada suatu keharusan menggunakan pengacara, biaya yang ringan, dan tidak ada upaya hukum banding⁸.

3.2.3. Subjek Penggugat dalam Kerugian Konsumen

Pada Pasal 46 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh, berdasarkan pada

⁵Celina Kristiyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 201

⁶Frans Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafika 2013), 2

⁷Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 45 ayat (4)

⁸Celina Krisyanti, *Op.cit*, hlm 197

huruf (a) disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen (Gugatan Individu), pada huruf (b) disebutkan bahwa disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen (Class Action/Gugatan Kelompok), pada huruf (c) disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilaksanakan melalui Legal Standing LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya). Berikut penjelasan tentang ke 3 (tiga) gugatan diatas :

1) Gugatan Individu Upaya

hukum individu merupakan hak yang diberikan oleh Undang-Undang kepada seseorang atau badan hukum untuk mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk membatalkan, mengubah, atau menguatkan suatu putusan pengadilan⁹.

2) Gugatan Kelompok (Class Action)

Class action (CA) atau yang dikenal sebagai gugatan kelompok merupakan suatu tata cara pengajuan penggugatan. Gugatan perwakilan kelompok bisa melalui satu orang atau lebih untuk mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak¹⁰. Class action wajib memenuhi 4 (empat) syarat yang ditetapkan dalam Rule 23 US Federal of Civil Procedure, meliputi :

- a) Numerosity (jumlah orang yang mengajukan sedemikian besar jumlahnya)
- b) Commonality (kesamaan fakta oleh yang mewakili dan pihak yang diwakili)
- c) Typicality (tuntutan bagi penggugat maupun pembelaan bagi tergugat haruslah sejenis)
- d) Adequacy of Representation (kelayakan perwakilan)¹¹

Tujuan dan fungsi class action dapat dilihat dari efisiensi perkara, proses berpekeraya yang ekonomis, menghindari putusan yang berulang dan berpotensi mendapatkan putusan yang inkontensi dalam perkara yang sama.

3) Legal Standing untuk LPKSM

Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat merupakan hak gugat yang memungkinkan individu atau kelompok masyarakat tertentu untuk mengajukan gugatan atau permohonan di pengadilan atas nama kepentingan mereka¹². Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat diwajibkan terdaftar dan di akui oleh pemerintah, tanpa pendaftaran dan pengakuan lembaga tersebut tidak dapat menyandang hak sebagai para pihak dalam berproses beracara di pengadilan¹³

⁹Kementerian Keuangan Republik Indonesia, *Upaya Hukum dalam Hukum Acara Perdata*, <https://www.djkn.kemkeu.go.id/artikel/baca/2296/Upaya-Hukum-dalam-Hukum-Acara-Perdata.html> (diakses pada tanggal 2 Februari 2024, pukul 14.31)

¹⁰Celina Kristiyati, *Op.cit*, hlm 193

¹¹ Celina Kristiyati, *Loc.cit* hlm 193

¹²Annisa Sari, *Legal standing : Pengertian, Syarat, Langkah dan Dasar Hukum*, <https://fahum.umsu.ac.id/legal-standing-pengertian-syarat-langkah-dan-dasar-hukum/#:~:text=Istilah%20Legal%20Standing%20juga%20dikenal,pengadilan%20atas%20nama%20kepentingan%20mereka>. (diakses pada 4 Februari 2024, pukul 13.25)

¹³Indonesia, *Op.cit*, pasal 1 angka 9 UUPK

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Bentuk perlindungan hukum bagi penggunaan kartu XL yang sudah didaur ulang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, sesuai pada Pasal 7 UUPK huruf (f) menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen. Pada Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Jadi Pelaku Usaha berkewajiban untuk mengganti rugi akibat dari kelalaiannya. Upaya hukum konsumen jika dirugikan dengan penggunaan kartu XL daur ulang yaitu bisa melalui dua cara yaitu non-litigasi dan litigasi. Penyelesaian sengketa non-litigasi yaitu bisa melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menggunakan tiga cara yaitu mediasi arbitrase atau konsiliasi. Kemudian dengan cara litigasi yaitu melalui gugatan perdata. Gugatan perdata bisa melalui dua cara, jika kerugiannya kurang dari Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah), maka bisa melalui Small Claim Court (Gugatan Sederhana). Sementara kalau kerugian melebihi Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah), bisa melalui Gugatan Perdata Biasa.

4.2 Saran

Banyak konsumen yang dirugikan akibat kurang jelasnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Konsumen yang dirugikan namun tidak pernah ingin melapor pada pihak terkait atau yang berwenang tentang kerugian tersebut dengan alasan kurang paham tentang cara penyelesaian masalah tersebut. Hendaknya konsumen diberikan pengarahan untuk berani menyelesaikan suatu masalah tersebut. Landasan hukum yang kuat diperlukan bagi pemerintah dan masyarakat atau konsumen harus secara sungguh-sungguh dan tegas untuk melakukan perlindungan hukum konsumen. Informasi lengkap tentang pendauran ulang nomor XL Daur Ulang membantu pelanggan memahami proses, manfaat, dan persyaratannya. Hal ini membangun kepercayaan dan membantu pelanggan mengambil keputusan tepat, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amiruddin & Zainal Asikin, 2018, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Rajawali Pers, Depok

Az. Nasution, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta

Celina Tri Kristiyati, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta

Frans Winarta, 2013, Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional, Sinar Grafika, Jakarta

Philipus M. Hadjon, 2007, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Peradaban, Surabaya

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Bentuk Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Dasar Teknis (fundamental Technical Plan) Telekomunikasi Nasional

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 (Permenkominfo).

Jurnal

Annuridya Rosyidta Pratiwi, Joko Rurianto. Analisis Industri Telekomunikasi Seluler di Indonesia: Pendekatan SCP (Structure Conduct Performance), Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Volume 03, Nomor 03 (Juni, 2020)

Internet

Annisa Sari, Legal standing : Pengertian, Syarat, Langkah dan Dasar Hukum, <https://fahum.umsu.ac.id/legal-standing-pengertian-syarat-langkah-dan-dasar-hukum/#:~:text=Istilah%20Legal%20Standing%20juga%20dikenal,pengadilan%20atas%20nama%20kepentingan%20mereka.> (diakses pada 4 Februari 2024, pukul 13.25)

Kbbi.co.id, Privasi, <https://kbbi.co.id/arti-kata/privasi> (dikutip pada 2 Maret 2024, pukul 14.23)

Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Upaya Hukum dalam Hukum Acara Perdata, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/2296/Upaya-Hukum-dalam-Hukum-Acara-Perdata.html> (diakses pada tanggal 2 Februari 2024, pukul 14.31)