

## **Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Telekomunikasi Atas Kerugian Daur Ulang Nomor SIM Card di Kota Gunungtua Perspektif Masalah Mursalah**

**Silvi Aznidar Siregar<sup>1</sup>, Sahliah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia  
silvi0204191015@uinsu.ac.id

### **ABSTRACT.**

*The practice of recycling SIM card numbers by telecommunications providers often results in losses for existing customers, such as misuse of personal data and communication disruptions. This research aims to identify the types of losses experienced by customers due to the recycling of SIM card numbers and to analyze the accountability of telecommunications service providers for the losses incurred from the recycling of SIM card numbers from the perspective of Maslahah Mursalah. This type of research is empirical legal research with a living case studies approach, a statute approach, and a conceptual approach. Data is collected using interviews and document studies. The data is then processed and analyzed using qualitative methods. The results of this research indicate that the practice of recycling SIM cards in Gunungtua city leads to losses such as financial losses, reputational damage, and privacy breaches. In the perspective of maslahah mursalah, customers feel that the recycling of the number does not provide them with benefits compared to the operators who gain many advantages and profits. A review of the maslahah mursalah concerning the practice of recycling SIM card numbers indicates that if the harms outweigh the benefits, then it is not permissible. Furthermore, telecommunications service providers must be held accountable for any losses experienced by customers due to the practice of recycling SIM card numbers.*

**Keywords:** *Loss, Maslahah Mursalah, Accountability, Service Provider, Sim card.*

### **ABSTRAK.**

Praktik daur ulang nomor SIM card oleh penyedia jasa telekomunikasi seringkali menimbulkan kerugian bagi pelanggan lama, seperti penyalahgunaan data pribadi dan gangguan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk kerugian yang dialami pelanggan akibat daur ulang nomor SIM card dan menganalisis pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi atas kerugian daur ulang nomor SIM card dari perspektif Maslahah Mursalah. Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan living case studies approach, statute approach and conceptual approach. Data dikumpulkan dengan metode wawancara dan studi dokumen. Kemudian data diolah dan dianalisis dengan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik daur ulang nomor simcard di kota gunungtua menyebabkan terjadi kerugian seperti kerugian finansial, kerugian reputasi, dan kerugian privasi. Dalam perspektif masalah mursalah, pelanggan merasa dari didaur ulangnnya nomor tersebut tidak mendapatkan

manfaat dibandingkan dengan pihak operator yang banyak mendapatkan manfaat dan keuntungan. Tinjauan masalah mursalah terkait praktik daur ulang nomor Simcard, jika lebih banyak mudharatnya dibandingkan kemaslahatannya maka itu tidak diperbolehkan, dan penyedia jasa telekomunikasi harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami pelanggan akibat praktik daur ulang nomor simcard.

**Keywords:** Kerugian, Masalah Mursalah, Pertanggungjawaban, Penyedia Jasa, Sim card.

## PENDAHULUAN

Era masyarakat digital di Indonesia ditunjukkan dengan pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya industri telekomunikasi selama beberapa tahun terakhir. Indonesia sudah memiliki berbagai penyedia jasa telekomunikasi seperti Telkomsel, XL, Im3/Indosat, Axis dan lain sebagainya (Rachmawati et al., 2019). Menurut survei susenas yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS Indonesia) pada tahun 2022, 98,17% penduduk mengakses internet menggunakan telepon seluler (Tri Sutarsih, 2023). Ini menunjukkan bahwa minat pelanggan Indonesia dalam layanan komunikasi dan informasi terus berkembang.

Daur ulang nomor ponsel adalah prosedur penggunaan kembali nomor telepon yang sudah habis masa aktif, prosedur ini yang dilakukan oleh operator, praktik daur ulang nomor ponsel ini dapat berpotensi menimbulkan bahaya penyalahgunaan email, media sosial, atau akun keuangan terkait. Mengganti nomor ponsel merupakan kebiasaan umum, namun hal ini membuat pengguna layanan telekomunikasi berisiko kehilangan aset digital pribadinya. Ketika suatu nomor hilang dan kemudian digunakan oleh pengguna baru, terdapat potensi penyalahgunaan yang signifikan (Inzaghi & Sanusi, 2023).

Ketentuan mengenai perlindungan konsumen telah diatur secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyedia layanan telekomunikasi, yang dikenal sebagai operator, bertanggung jawab atas kerugian akibat penyalahgunaan nomor SIM card daur ulang. Pelanggan yang mengalami kerugian akibat praktik daur ulang nomor ponsel berhak meminta pertanggungjawaban operator atas kerugian yang mereka alami. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 15 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Operator wajib memberikan ganti rugi, kecuali operator dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya.

Hukum Islam telah mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan kehidupan manusia. Hukum perlindungan konsumen tidak dijelaskan secara spesifik dalam Al-Quran maupun Hadits. Oleh karena itu terdapat metode istinbath hukum masalah mursalah. Masalah mursalah adalah setiap manfaat yang di dalamnya terdapat tujuan syara' secara umum, kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung syara' dan juga tidak ditolak oleh syara' melalui dalil-dalil yang terperinci (Rosyadi, 2012).

Prinsip masalah mursalah dapat menjadi landasan moral dan etis yang penting dalam menganalisis dan mengatasi permasalahan pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi atas kerugian daur ulang nomor SIM card, serta membangun regulasi dan mekanisme perlindungan pelanggan yang lebih efektif dalam praktik telekomunikasi.

Saat ini, banyak orang yang suka berganti nomor handphone. Setelah menggunakan nomor baru, nomor lama dibiarkan tidak terpakai hingga masa tenggang habis. Dalam daur ulang nomor SIM card terdapat beberapa masalah yang sering terjadi diantaranya nomor ponsel yang didaur ulang tetap terhubung dengan akun pengguna lama seperti akun e-mail, akun media sosial atau akun perbankan, maka ada resiko penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Seperti kasus yang dialami oleh Felicia salah satu nomornya yang didaur ulang ketika masa tenggang nya sudah habis. Kemudian pihak provider menjual kembali nomor tersebut, ternyata yang membeli nomor tersebut adalah seorang hacker. Nomor tersebut masih digunakan Felicia sebagai nomor mobile banking dan belum sempat diganti, hacker tersebut kemudian membobol kartu kredit, akun media sosial dan akun bisnis yang dijalankan oleh Felicia disalah satu platform onlineshop. Felicia kemudian mendatangi provider untuk menonaktifkan nomor tersebut, namun respon pihak provider tidak memuaskan, pihak provider menyatakan nomor tersebut sudah didaur ulang dan dimiliki oleh orang lain dan Fani disarankan untuk membuat laporan ke polisi.

Dan kasus selanjutnya dialami oleh Jelita, dimana nomor yang baru dibelinya ternyata milik orang lain yang sudah didaur ulang, tetapi setelah beberapa lama menggunakan dia merasa diganggu oleh orang yang mengaku pemilik nomor tersebut. Berdasarkan permasalahan diatas maka bagaimana pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi mengenai nomor telepon daur ulang (recycle number) ditinjau dari perspektif masalah mursalah.

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini yang memiliki kesamaan topik diantaranya: seperti penelitian dari Winfritz Jeremia Abner,dkk (2023) tentang *"The Responsibility of Telecommunication Service Providers Against Recycled*

*Telephone Numbers from the Consumer Protection Law*". Penelitian ini membahas tentang pertanggungjawaban pihak penyedia jasa telekomunikasi mengenai nomor telepon daur ulang (recycle number) dan upaya hukum pelanggan ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Pelanggan.

Selanjutnya penelitian Yana (2021) tentang "*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Nomor Telepon Seluler Daur Ulang (Studi Pada PT. Telkomsel Kota Palangka Raya)*". Penelitian ini membahas tentang nomor ponsel yang didaur ulang dan ditinjau berdasarkan hukum positif dan hukum ekonomi syari'ahnya. Dan Penelitian Arinta Rachnawati,dkk (2019) tentang "*Perlindungan Hukum Pelanggan Prabayar Xl Axiata Terhadap Kebijakan Menkominfo Terkait Registrasi Ulang Nomor Di semarang*" Penelitian ini membahas dan menganalisis mengenai perlindungan hukum yang diterima masyarakat dengan adanya tindakan mendaur ulang nomor telepon.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dikatakan penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya sebab penelitian ini bertujuan, Pertama untuk mengetahui bentuk kerugian yang dialami pelanggan atas daur ulang nomor SIM card di kota gunung tua. Kedua untuk mengetahui pertanggungjawaban pihak penyedia jasa telekomunikasi terhadap kerugian pelanggan.

Ketiga untuk mengetahui tinjauan masalah mursalah terhadap pertanggungjawan penyedia jasa telekomunikasi atas kerugian daur ulang nomor SIM card.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian hukum ini adalah yuridis empiris, penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara in action pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat (Nugroho, 2020). Selanjutnya pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kasus (*living case studies approach*) dimana pendekatan tersebut digunakan untuk meneliti bentuk kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat daur ulang nomor SIM card di Kota Gunungtua Kabupaten Padang Lawas Utara, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang diteliti yang terjadi dilapangan, dan pendekatan konsep (*conceptual approach*) untuk mengetahui bagaimana sebenarnya konsep tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas kerugian daur ulang nomor SIM card berdasarkan peraturan yang berlaku dan *masalah mursalah*. Data dikumpulkan dari wawancara dengan para pelanggan daur ulang nomor SIM card dan penyedia jasa telekomunikasi kemudian dilengkapi dengan studi dokumen

berupa peraturan perundang-undangan, buku dan jurnal yang terkait. Data diambil dari kota Gunungtua dengan teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah analisis kualitatif, kemudian dianalisis dengan cara mereduksi dan mengorganisir untuk memperoleh pemahaman yang utuh tentang tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas kerugian daur ulang nomor SIM card dari perspektif *masalah mursalah*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Daur Ulang Nomor SIM card**

Daur ulang nomor SIM card adalah praktik yang dilakukan oleh operator seluler untuk mengganti nomor-nomor telepon yang tidak aktif. Tujuannya adalah untuk menghemat sumber daya dan memaksimalkan penggunaan nomor yang tersedia. Namun, praktik ini sering menimbulkan masalah keamanan dan privasi (Diamanta & Putra, 2023).

Daur ulang nomor telepon dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. Pasal 168 ayat (2) Permenkominfo No. 5 Tahun 2021 disebutkan bahwa *“Dalam hal pelanggan jasa telekomunikasi sudah tidak aktif berlangganan jasa telekomunikasi wajib menyimpan data Pelanggan Jasa Telekomunikasi yang sudah tidak aktif paling sedikit 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal ketidakaktifan Pelanggan Jasa Telekomunikasi dimaksud.”*

Meskipun operator sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dapat mendaur ulang nomor SIM card, namun tetap harus patuh pada pasal 42 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyebutkan bahwa *“Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib merahasiakan informasi yang dikirim dan/atau diterima oleh pelanggan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi dan/atau jasa telekomunikasi yang diselenggarakannya”* (Christiawan, 2020).

### **Maslahah Mursalah**

Maslahah mursalah terdiri dari dua kata, yaitu *masalahah* dan *mursalah*. Kata “*masalahah*” berasal dari bahasa Arab (*mashlahah*) dengan jama’nya *mashalih* yang secara etimologi berarti: manfaat, faedah, bagus, baik, kebaikan, guna atau kegunaan (Umar, 2017). Menurut Sa’id Ramadlan al-Buthi dalam bukunya *Dlawabith al-Mashlahah fi Syari’ah al-Islamiyyah*, menyatakan bahwa *mashlahah* berarti kebaikan (*shalah*) dan kemanfaatan (*na’u*). *Mashlahah* adalah segala sesuatu yang mengandung manfaat baik dengan menolak bahaya dan kesakitan.

Sementara kata *al-Mursalah* adalah *isim maf'ul* (objek) dari *fi'il madhi* (kata dasar) dalam bentuk *tsulasi* (kata dasar yang tiga huruf) yaitu *rasala* dengan penambahan "alif" dipangkalnya, sehingga menjadi *arsala*, yang berarti "terlepas" atau "bebas" (dari kata *muthlaqah*). Bila kata "masalah" digabungkan dengan "mursalah", maka secara bahasa berarti "kemaslahatan yang terlepas/bebas dari keterangan yang menunjukkan boleh atau tidaknya dilakukan".

Secara terminologis, *masalah mursalah* adalah kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung *syara'* dan juga tidak ditolak oleh *syara'* melalui dalil-dalil yang terperinci. Disebut dengan suatu *masalah*, karena hukum yang ditetapkan berdasarkan *masalah* ini, dapat menghindarkan *mukallaf* dari suatu bahaya atau kerusakan, tetapi sebaliknya *masalah* tersebut akan mendatangkan kemanfaatan dan kebaikan bagi *mukallaf*. Demikian halnya, disebut *mursalah* karena *Syar'i* tidak menyetujuinya melalui dalil-dalil khusus, demikian juga tidak menolak secara terang-terangan.

Dilihat dari segi keberadaan *masalah* menurut *syara'* terbagi tiga : *Pertama, al-Maslahah al-Mu'tabarah*, yaitu kemaslahatan yang didukung oleh *syara'*. Maksudnya, adanya dalil khusus yang menjadi dasar bentuk dan jenis kemaslahatan tersebut. Kedua, *al-Maslahah al-Mulghah*, yaitu kemaslahatan yang ditolak oleh *syara'*, karena bertentangan dengan ketentuan *syara'*. Ketiga, *al-Maslahah Mursalah*, yaitu kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung *syara'* dan tidak pula dibatalkan atau ditolak *syara'* melalui dalil yang rinci. Kemaslahatan dalam bentuk ini terbagi dua, yaitu *al-maslahah al-gharibah*, yaitu kemaslahatan yang asing, atau kemaslahatan yang sama sekali tidak ada dukungan dari *syara'* baik secara rinci maupun umum, dan *al-maslahah mursalah*, yaitu kemaslahatan yang tidak didukung dalil *syara'* atau nash yang rinci, tetapi didukung oleh sekumpulan makna nash (ayat atau hadist).

Dilihat dari segi kandungan *Maslahah*, para ulama ushul fiqh membaginya menjadi dua bagian: *Pertama, al-Maslahah al-'Ammah*, yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak. Misalnya, para ulama membolehkan membunuh penyebar bid'ah yang dapat merusak akidah umat, karena menyangkut kepentingan orang banyak. Kedua, *al-Maslahah al-Khashshah*, kemaslahatan pribadi, dan ini sangat jarang sekali, seperti kemaslahatan yang berkaitan dengan pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang (*maqfud*).

Dilihat dari segi kualitas dan kepentingan kemaslahatan itu, para ahli ushul fiqh membaginya kepada tiga macam, yaitu: *Pertama, Masalah Dharuriyyah*, yaitu kemaslahatan yang berhubungan dengan kebutuhan pokok umat manusia di dunia dan di akhirat. Kemaslahatan seperti ini ada lima, yaitu memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan, dan memelihara harta. Kelima kemaslahatan

ini disebut dengan al-mashalih al-khamsah. Kedua, Masalahah Hajiyah, yaitu kemaslahatan yang dibutuhkan dalam menyempurnakan kemaslahatan pokok (mendasar) sebelumnya yang berbentuk keringanan untuk mempertahankan dan memelihara kebutuhan mendasar manusia. Misalnya, dalam bidang ibadah diberi keringanan meringkas (qashr) shalat dan berbuka puasa bagi orang yang sedang musafir. Ketiga, Masalahah Tahsiniyyah, yaitu kemaslahatan yang sifatnya pelengkap berupa keleluasaan yang dapat melengkapi kemaslahatan sebelumnya. Misalnya, dianjurkan untuk mengonsumsi makanan yang bergizi.

Dilihat dari segi berubah atau tidaknya masalah, menurut Muhammad Musthafa al-Syalabi, guru besar ushul fiqh di Universitas al-Azhar Mesir, ada dua bentuk, yaitu: Pertama, al-Maslahah al-Tsabitah, yaitu kemaslahatan yang bersifat tetap, tidak berubah sampai akhir zaman. Misalnya, berbagai kewajiban ibadah, seperti shalat, puasa, zakat, dan haji. Kedua, al-Maslahah al-Mutaghayyirah, yaitu kemaslahatan yang berubah-ubah sesuai dengan perubahan tempat, waktu, dan subjek hukum. Kemaslahatan seperti ini berkaitan dengan permasalahan muamalah dan adat kebiasaan. (Fageh, 2021).

Ada beberapa syarat yang dikemukakan al-Ghazali terhadap kemaslahatan yang dapat dijadikan hujjah dalam mengistinbatkan hukum, yaitu: (1) Masalahah itu sejalan dengan jenis tindakan-tindakan syara'; (2) Masalahah itu tidak meninggalkan atau bertentangan dengan nash syara'; dan (3) Masalahah itu termasuk ke dalam kategori masalah yang dharuri, baik menyangkut kemaslahatan pribadi maupun kemaslahatan umum dan universal, yaitu berlaku sama untuk kepentingan publik.

Adapun dalil Al-Qur'an yang dijadikan dasar berlakunya *masalahah mursalah* adalah firman Allah SWT pada surah Al-Anbiya' ayat 107 :

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

*"Dan tidaklah kami mengutus kamu, melainkan untuk menjadi rahmat bagi seluruh alam. (QS. al-anbiya : 107)*

يَأَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَكُمْ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

*"Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman". (QS. Yunus: 57)*

Dengan ayat ini, Najmuddin al-Thufi mencoba membuktikan bahwa masalah benar-benar diperhatikan dan dijamin perwujudannya dalam syariat. Kemudian ditempuhlah jalan pemikiran yang andal dengan cara menguraikan kandungan ayat tersebut secara

harfiyah dan hasilnya merupakan pembuktian yang legalistik dan syariat Islam yang benar-benar memperhatikan dan menjamin perwujudan kemaslahatan umat manusia.

Hadis yang dikemukakan sebagai landasan syar'i atas ke-hujjah-an masalah mursalah adalah sabda Nabi SAW: "Tidak boleh melakukan perbuatan yang berbahaya kepada diri sendiri dan juga tidak membahayakan kepada orang lain." (HR. Ibnu Majah dan Daruquthni dan lainnya).

Dari sisi *masalah mursalah* dilihat dari dua aspek yaitu pihak operator, dan juga pihak pelanggan. Pihak operator mendaur ulang nomor ponsel dengan alasan memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia, dan juga keterbatasan bahan baku pembuatan nomor yang dibatasi pemerintah dan dari segi biaya mendaur ulang nomor tersebut lebih murah dibandingkan mencetak nomor baru.

Dari pengguna jasa/ pelanggan dengan adanya praktik daur ulang nomor ponsel tersebut pelanggan merasa dirugikan karena data-data pribadi milik pelanggan tidak aman lagi dan nomor tersebut merupakan nomor yang pelanggan gunakan untuk akun-akun lainnya seperti akun whatsapp, facebook, e-mail dan akun lainnya, sehingga apabila nomor tersebut didaur ulang dapat mengakibatkan data yang ada di nomor tersebut diketahui orang lain. Jika dilihat dari aspek tersebut pelanggan merasa dari didaur ulangnya nomor tersebut tidak mendapatkan manfaat dibandingkan dengan pihak operator yang banyak mendapatkan manfaat dan keuntungan. Tinjauan *masalah mursalah* terkait praktik daur ulang nomor jika lebih banyak mudharatnya dibandingkan kemaslahatannya maka itu tidak diperbolehkan.

### Bentuk Kerugian Akibat Daur Ulang Nomor SIM Card

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait sejumlah kerugian yang dialami oleh pelanggan kartu telkomsel di Kabupaten Padang Lawas Utara, ditemukan 15 responden pengguna provider telkomsel yang berada di Kabupaten Padang Lawas Utara pernah mengalami kerugian akibat dari praktik daur ulang nomor Sim Card dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Informasi bentuk dan dampak kerugian oleh Informan

No	Bentuk Kerugian	Dampak Kerugian	Informan
1	Kerugian Finansial : Penipuan, Kehilangan uang.	Cukup Parah	Tina
		Cukup Parah	Saleha
		Cukup Parah	Rofiq
		Cukup Parah	Rina Wahyuni
		Cukup Parah	Jelita

2	Kerugian Lainnya : Hilangnya Kepercayaan Hambatan dalam Transaksi Digital (verifikasi identitas).	Cukup Parah	Julhindari
		Cukup Parah	Hari Syahputra
		Cukup Parah	Rosida
		Cukup Parah	Risnawati
3	Kerugian Gangguan Psikologis : Terganggu akibat spam, Gangguan privasi dari kontak pengguna lama yang datanya masih tersimpan di nomor tersebut.	Cukup Parah	Sefiyanti
		Tidak Parah	M.Adhyaksa
		Tidak Parah	Daniel
		Tidak Parah	Hafidz Razkafi
		Cukup Parah	Syaiful
		Tidak Parah	Fahriansyah

Sumber data primer (2024)

Berikut juga dilampirkan wujud konkret Pesan dari kontak pengguna lama, dapat diamati melalui hasil *screenshot* berikut ini.



**Gambar 1.** Bukti *Screenshot* kerugian lainnya

Berdasarkan hasil wawancara dengan pSelanggan yang mengalami kerugian terkait praktik daur ulang nomor SIM card, 11 dari 15 pelanggan terdampak cukup parah dan merugikan secara finansial, reputasi dan privasi pelanggan terancam disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, serta kurangnya kepercayaan pelanggan pada penyedia jasa telekomunikasi yang digunakan.

Oleh karena itu, penting bagi provider untuk memperhatikan pengalaman pelanggan dan meningkatkan kebijakan dan sistemnya agar dapat menjaga kepercayaan pelanggan.

### **Pengaturan Perundang-undangan Tentang Daur Ulang Nomor SIM card**

Berdasarkan Pasal 17 ayat (2) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 5 Tahun 2021, penyelenggara jasa telekomunikasi diwajibkan untuk menyimpan data pelanggan yang sudah tidak aktif paling sedikit 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal ketidakaktifan pelanggan. Sehingga setelah 3 bulan, penyelenggara jasa telekomunikasi (provider) tidak memiliki kewajiban untuk menyimpan data pelanggan yang sudah tidak aktif lagi (Peraturan Menkominfo Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi., 2021).

Terhadap nomor-nomor tersebut, beberapa provider di Indonesia melakukan recycle (daur ulang) nomor ponsel. Hal ini dilakukan karena nomor ponsel merupakan sumber daya terbatas milik negara yang dialokasikan ke operator selular dalam bentuk alokasi NDC (National Destination Code). Dalam melakukan daur ulang nomor telepon, provider tetap harus memperhatikan beberapa ketentuan, antara lain Pasal 42 ayat (1) Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 42 ayat 1 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, 1999) dinyatakan bahwa jasa telekomunikasi wajib untuk merahasiakan informasi yang dikirim dan/atau diterima oleh pelanggan. Kemudian pada Pasal 19 ayat 1 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999) dinyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini, provider sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat penyalahgunaan daur ulang kartu SIM card.

### **Bentuk Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Telekomunikasi Atas Kerugian Daur Ulang Nomor SIM card**

Tanggung jawab pelaku usaha tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Yang disebut dengan istilah product liability (tanggungjawab produk). "Product liability adalah suatu tanggungjawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk dari orang atau badan suatu produk untuk mendistribusikan produk tersebut" (Jeremia Abner & Andersen, 2022).

Prinsip pertanggungjawaban mutlak (Strict liability) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung

bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat. Pelaku usaha dianggap harus bertanggungjawab apabila telah timbul kerugian pada pelanggan karena mengonsumsi suatu produk dan oleh karena itu pelaku usaha harus mengganti kerugian itu (Aswar & Willem, 2023).

Penyedia jasa telekomunikasi dalam hal ini tentunya harus melakukan andil dalam bentuk tanggung jawab kepada pelanggan, yang mana hal tersebut juga merupakan instruksi dari UUPK untuk menjamin kepastian hukum dalam hal perlindungan pelanggan. Jika dilihat melalui pandangan orang awam, bahwa seharusnya permasalahan yang sudah terjadi diatas dapat di minimalisir oleh penyedia jasa telekomunikasi agar permasalahan tersebut tidak terjadi dan menyebabkan banyak kerugian seperti yang sudah dialami pelanggan (Ramadhani, 2020).

Berdasarkan wawancara dengan penyedia jasa telekomunikasi tentang daur ulang nomor SIM card, di dapatkan fakta bahwa memang benar bahwa kartu SIM sering kali didaur ulang dan dijual kembali, termasuk nomor konsumen yang tidak lagi dipergunakan. Kartu yang didaur ulang ini biasanya dilakukan oleh pihak perusahaan setiap lima tahun sekali. Nomor-nomor tersebut bisa saja ditemukan oleh orang dari luar daerah, seperti daerah Jawa. Jika ada pelanggan yang merasa dirugikan oleh penggunaan nomor tersebut, mereka dapat melaporkannya ke kantor polisi atas tuduhan penipuan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyedia jasa telekomunikasi masih kurang maksimal, seperti kurang jelasnya pihak operator menginformasikan baik secara lisan atau tulisan bahwa nomor tersebut akan diaktifkan kembali dan dijual ke pelanggan lain. Selain itu tidak ada instruksi kepada pelanggan seperti memberitahu lewat telepon bahwa nomor tersebut akan didaur ulang, sehingga pelanggan menganggap nomor dalam masa tenggang bukan suatu hal yang berbahaya. Dan outlet-outlet seharusnya memberitahu pelanggan antara kartu yang didaur ulang dengan kartu yang tidak didaur ulang dan harganya pun dibedakan sehingga pengguna bisa mengantisipasi terhadap nomor yang dibelinya dan tetap terlindungi hartanya (*hifdzu al-mal*).

Bentuk tanggung jawab yang harus diberikan oleh penyedia jasa telekomunikasi yaitu dengan cara verifikasi identitas pengguna baru, pemberitahuan kepada pelanggan lama, dan penghapusan data pribadi sebelum di daur ulang. Dengan beberapa kebijakan tersebut dimaksudkan dapat meminimalisir kerugian yang dialami oleh pelanggan yang disebabkan daur ulang nomor SIM card (Haridhy, 2022).

Adapun tanggung jawab yang saat ini dilakukan oleh penyedia jasa telekomunikasi hanya berupa layanan pengaduan yang sudah disiapkan di beberapa media sosial, namun

pada analisis peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan sebagian pelanggan yang mengalami kerugian masih belum ada tanggung jawab dalam bentuk ganti rugi finansial berupa uang, para pelanggan yang mengalami kerugian belum mendapatkan bantuan apa-apa hingga saat ini.

Bahkan pelatihan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengerti daur ulang nomor SIM card belum dilakukan dan diterapkan. Akibatnya, masyarakat yang awam tidak menghiraukan bahayanya ketika nomornya masuk masa tenggang maka nomor tersebut dapat di daur ulang oleh pihak operator dan data-data yang masih tersimpan di nomor tersebut bisa disalahgunakan oleh pengguna baru.

### **Pertanggung Jawaban Penyedia Jasa Telekomunikasi Atas Kerugian Daur Ulang Nomor SIM card Perspektif Masalah Mursalah**

Masalah mursalah adalah suatu kepentingan umum yang tidak secara eksplisit disebutkan dalam teks agama, namun dapat disimpulkan melalui dalil-dalil umum (seperti menjaga kemaslahatan umat, keadilan, dan keamanan). Dari sisi *masalah mursalah* dilihat dari dua aspek yaitu pihak operator, dan juga pihak pelanggan. Pihak operator mendaur ulang nomor ponsel dengan alasan memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia, dan juga keterbatasan bahan baku pembuatan nomor yang dibatasi pemerintah dan dari segi biaya mendaur ulang nomor tersebut lebih murah dibandingkan mencetak nomor baru.

Dari pengguna jasa/ pelanggan dengan adanya praktik daur ulang nomor ponsel tersebut pelanggan merasa dirugikan karena data-data pribadi milik pelanggan tidak aman lagi dan nomor tersebut merupakan nomor yang pelanggan gunakan untuk akun-akun lainnya seperti akun whatsapp, facebook, e-mail dan akun lainnya, sehingga apabila nomor tersebut didaur ulang dapat mengakibatkan data yang ada di nomor tersebut diketahui orang lain. Jika dilihat dari aspek tersebut pelanggan merasa dari didaur ulang nomor tersebut tidak mendapatkan manfaat dibandingkan dengan pihak operator yang banyak mendapatkan manfaat dan keuntungan. Tinjauan *masalah mursalah* terkait praktik daur ulang nomor jika lebih banyak mudharatnya dibandingkan kemaslahatannya maka itu tidak di perbolehkan.

Jika di analisis praktik daur ulang nomor SIM card dalam konteks masalah mursalah, maka ada beberapa pertimbangan:

- Maslahat yang terancam:
  - a. Privasi: Praktik ini berpotensi membahayakan privasi individu karena data pribadi yang terhubung dengan nomor lama dapat disalahgunakan oleh pengguna baru.

- b. Keamanan: Risiko penipuan, spam, dan kejahatan siber meningkat karena nomor yang didaur ulang dapat digunakan oleh pelaku kejahatan untuk menargetkan orang lain.
  - c. Ketertiban umum: Kebingungan dan ketidaknyamanan masyarakat dapat terjadi akibat daur ulang nomor, terutama jika nomor tersebut terkait dengan layanan penting seperti perbankan atau layanan publik.
- Maslahat yang ingin dicapai:
- a. Efisiensi: Daur ulang nomor dapat dianggap sebagai upaya efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang terbatas.
  - b. Ketersediaan nomor: Bagi operator seluler, daur ulang nomor dapat meningkatkan ketersediaan nomor baru.

Secara umum, praktik daur ulang nomor SIM card dapat dianggap bertentangan dengan prinsip masalah mursalah karena potensi ancaman terhadap privasi, keamanan, dan ketertiban umum jauh lebih besar dibandingkan manfaat efisiensi yang diperoleh. Tinjauan *masalah mursalah* terkait praktik daur ulang nomor jika lebih banyak mudharatnya dibandingkan kemaslahatannya maka itu tidak di perbolehkan.

Namun, perlu diingat bahwa setiap kasus memiliki konteks yang berbeda. Untuk mencapai keseimbangan antara maslahat dan mudharat, perlu adanya regulasi yang jelas dan pengawasan yang ketat terhadap praktik daur ulang nomor SIM card.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam regulasi:

- a. Prosedur yang ketat: Penerapan prosedur yang ketat dalam proses daur ulang nomor, termasuk verifikasi identitas yang kuat dan pemberitahuan kepada pengguna lama.
- b. Perlindungan data: Jaminan perlindungan data pribadi yang kuat untuk mencegah penyalahgunaan data.
- c. Tanggung jawab operator: Penetapan tanggung jawab operator seluler atas kerugian yang timbul akibat daur ulang nomor.
- d. Opsi bagi pengguna: Memberikan opsi kepada pengguna untuk "menonaktifkan" nomor yang tidak lagi digunakan, sehingga nomor tersebut tidak bisa langsung didaur ulang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam perspektif masalah mursalah, praktik daur ulang nomor SIM card perlu dilakukan dengan sangat hati-hati dan memperhatikan aspek-aspek hukum, etika, dan kepentingan masyarakat.

Menurut kategori masalah berdasarkan kepentingannya praktik daur ulang nomor SIM card termasuk dalam kategori masalah dharuriyyah, karena dapat mengancam keselamatan jiwa pelanggan seperti gangguan privasi menyebabkan tekanan mental

kepada pelanggan dan terancamnya harta pelanggan karena menimbulkan kerugian secara finansial, reputasi dan privasi. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan *masalah* tersebut yang mana didalam *masalah* tidak boleh bertentangan dengan *maqashid syariah* yaitu prinsip memelihara harta (*hifdzu al-mal*) dan memelihara jiwa (*hifdzu an-nafs*).

Untuk itu pihak jasa telekomunikasi wajib memberikan bentuk perlindungan kepada pelanggannya menginformasikan baik secara lisan atau tulisan bahwa nomor tersebut akan diaktifkan kembali dan dijual ke pelanggan lain. Selain itu pihak penyelenggara wajib bertanggung jawab mengganti kerugian apabila terjadi kerugian saat daur ulang nomor SIM card tersebut. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan merasa aman saat memakai layanan telkomsel, sehingga kelima unsur pokok tadi dapat terpenuhi seperti melindungi harta (*hifdzu al-mal*) dan melindungi jiwa (*hifdzu an-nafs*).

Menurut peneliti, jika pemerintah membuat peraturan, maka harus melihat juga dari sudut pandang pihak-pihak yang terkena dampak dari peraturan tersebut. Kebijakan semacam ini perlu diimbangi dengan pertimbangan ekonomi dan sosial yang mendalam untuk menjamin terpeliharanya masalah mursalah. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan atau sosialisasi terkait daur ulang nomor SIM card kepada masyarakat, adanya keterbukaan pihak operator dalam penjualan bahwa nomor tersebut sudah didaur ulang sehingga pengguna lama bisa mengantisipasi terkait dengan data-data pribadi yang ada di nomor tersebut. Selain itu pihak penyelenggara akan bertanggung jawab mengganti kerugian apabila terjadi kerugian saat daur ulang nomor SIM card tersebut. Sehingga terpenuhi prinsip melindungi harta (*hifdzu al-mal*) dan melindungi jiwa (*hifdzu an-nafs*).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi atas kerugian daur ulang nomor SIM card perspektif masalah mursalah harus ditingkatkan dan bentuk tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi yakni dengan cara verifikasi identitas pengguna baru, pemberitahuan kepada pelanggan lama, dan penghapusan data pribadi sebelum di daur ulang. Dengan beberapa kebijakan tersebut dimaksudkan dapat meminimalisir kerugian yang dialami oleh pelanggan yang disebabkan daur ulang nomor SIM card.

Sesuai dengan teori masalah mursalah menyatakan bahwa masalah diperlukan manusia untuk mempermudah kehidupan dan menghilangkan kesulitan dan kesempitan dan tidak menimbulkan masalah yang baru. Masalah mursalah konsep ini menekankan kolaborasi antara operator, pelaku usaha dan masyarakat untuk membantu pertumbuhan teknologi komunikasi sesuai dengan prinsip ekonomi syariah. Masalah

mursalah menjadi dasar pembuatan peraturan. Menurut konsep ini, kebijakan yang dibuat harus memperhatikan kepentingan bersama dan tidak menimbulkan kesulitan bagi masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aswar, A., & Willem, R. (2023). Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen. *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)*, 5(1), 2023. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/aldev/article/view/35368/17020>
- Diamanta, D. P., & Putra, M. A. P. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA NOMOR TELEPON SELULER DAUR ULANG DI INDONESIA. *Kertha Desa*, 11(9), 3287.
- Dr. Rio Christiawan, S.H., M. Hum., M. K. (2020). *Daur Ulang Nomor Ponsel yang Merugikan Pengguna Lama*. HukumOnline.Com. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/daur-ulang-nomor-ponsel-yang-merugikan-pengguna-lama-lt5dc3e74976728/>
- Fageh, A. (2021). Contextualization of Maslahah Jasser Auda's Thought in Islamic Economy. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 4(1), 132–155. <https://doi.org/10.31538/ijse.v4i1.1344>
- Haridhy, F. T. (2022). *TANGGUNG JAWAB PT. TELKOMSEL ATAS KERUGIAN PENYEBARAN INFORMASI YANG MENYESATKAN ( Suatu Tinjauan Menurut Pasal 1365 KUH Perdata ) THE RESPONSIBILITY OF PT. TELKOMSEL FOR ITS CUSTOMERS LOSS FROM FAKE INFORMATIONS SPREAD BY A THIRD PARTIES ( A legal revi. 6(1), 93–105.*
- Inzaghi, H. R., & Sanusi, H. P. (2023). *PEMBERLAKUAN PENGGUNAAN ULANG NOMOR PELANGGAN MENURUT UNDANG-UNDANG Consumer Protection for Re-Use of Customer Number according to the Consumer Protection Law. 5(3), 613–624.*
- Jeremia Abner, W., & Andersen, C. (2022). The Responsibility of Telecommunication Service Providers Against Recycled Telephone Numbers from the Consumer Protection Law. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1317>
- Nugroho, S. S. (2020). *METODOLOGI RISET HUKUM* (M. . Dr.Sarjiyati, S.H. (ed.)). Oase Pustaka.
- Peraturan Menkominfo Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, Pub. L. No. 5, 929 hlm. (2021).

- Rachmawati, A., Njatrijani, R., & Suradi. (2019). Perlindungan Hukum Pelanggan Prabayar XL Axiata Terhadap Kebijakan Menkominfo Terkait Registrasi Ulang Nomer Handphone Di Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 8(1), 142–158. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>
- Ramadhani, A. (2020). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap data pribadi dalam sistem elektronik: Studi di gerai Indosat Kab. Bojonegoro. *Journal of Islamic Business Law*, 5(4), 1–11. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/32076>
- Rosyadi, I. (2012). Masalah Mursalah Sebagai Dalil Hukum. *Suhuf*, 24(1), 14–25. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/2910/2.> IMRON ROSYADI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tri Sutarsih, K. M. (2023). *STATISTIK TELEKOMUNIKASI INDONESIA 2022* (T. I. dan pariwisata Direktorat Statistik Keuangan (ed.)). BPS- Statistics Indonesia. <https://doi.org/8305002>
- Umar, M. N. (2017). *Al-Mashlahah al-Mursalah*. [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/12470/1/Buku al-Mashlahah Lengkap.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/12470/1/Buku%20al-Mashlahah%20Lengkap.pdf)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi, Pub. L. No. 36, 4 Telekomunikasi 1 (1999).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 2003 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 1 (1999).