

# Frequently Asked Questions

## Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi (Pelanggan Kartu Prabayar) UNTUK MATERI WEBSITE

**1. Apa yang dimaksud dengan Registrasi Pelanggan Prabayar?**

Jawab: Registrasi Pelanggan Prabayar merupakan pendaftaran identitas diri yang wajib dilakukan oleh calon pelanggan dan pelanggan lama kartu prabayar yang datanya belum divalidasi (“Pelanggan”) dengan menggunakan data identitas kependudukan yang valid sebagaimana yang tercatat di Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (“Ditjen Dukcapil”). Ketentuan registrasi pelanggan ini juga berlaku bagi calon pelanggan pascabayar.

**2. Apa tujuan dan manfaat dilakukannya registrasi kartu prabayar pelanggan jasa telekomunikasi ini?**

Jawab:

- **Memberikan perlindungan kepada masyarakat** pengguna jasa layanan telekomunikasi terhadap tindakan kejahatan dan aksi-aksi penyalahgunaan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (kejahatan terorisme, penipuan, informasi *spamming*, kejahatan siber) dan sebagainya, sehingga masyarakat/pelanggan juga **semakin nyaman** dalam menggunakan jasa layanan telekomunikasi.
- Kemudahan penyediaan layanan bagi pelanggan layanan telekomunikasi misalnya untuk transaksi online dan non tunai.
- Data pelanggan tersebut dapat digunakan untuk kepentingan keuangan inklusif atau penyaluran dana atau bantuan pemerintah dan hal hal lain sejenisnya.

**3. Apa yang membedakan registrasi kartu prabayar sekarang dengan registrasi sebelumnya?**

Jawab:

NO	Ketentuan Registrasi Sebelumnya	Ketentuan Registrasi Baru
1	Registrasi menggunakan data Nomor Identitas, Nama, Alamat, Tempat/Tanggal Lahir, ROID (Retail/Outlet ID), Kode Pos	Registrasi menggunakan data Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga (No. KK) yang tercantum pada KTP elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK).
2	Tidak terdapat proses validasi	Harus melalui proses validasi ke <i>database</i> Ditjen DUKCAPIL
3	Hanya dapat dilakukan oleh gerai penyelenggara jasa telekomunikasi dan gerai milik mitra	Dapat dilakukan oleh pelanggan yang bersangkutan, gerai penyelenggara jasa telekomunikasi, gerai milik mitra atau menghubungi layanan <i>contact center</i> .

**4. Apakah registrasi kartu Prabayar ini berlaku untuk pelanggan baru saja?**

Jawab: Tidak. Registrasi kartu Prabayar ini wajib diikuti oleh calon pelanggan/pelanggan baru dan pelanggan lama.

**5. Apakah pelanggan dapat melakukan sendiri proses registrasi kartu Prabayar?**

Jawab: Ya, calon pelanggan dan pelanggan lama dapat melakukan sendiri proses registrasi kartu Prabayar dengan syarat menyampaikan NIK, nomor KK sesuai KK & KTP yang tercatat di Ditjen Dukcapil.

**6. Apakah registrasi kartu Prabayar juga bisa dilakukan di gerai milik penyelenggara jasa telekomunikasi atau di gerai mitra penyelenggara jasa telekomunikasi?**

Jawab: Ya, pelanggan juga bisa datang ke gerai-gerai milik penyelenggara jasa telekomunikasi atau ke gerai mitra penyelenggara jasa telekomunikasi dengan membawa persyaratan untuk melakukan registrasi.

**7. Persyaratan apa yang harus disiapkan pelanggan untuk melakukan registrasi kartu Prabayar?**

Jawab:

Persyaratan yang harus disiapkan yaitu:

Bagi WNI (Warga Negara Indonesia) :

- KTP elektronik
- Kartu Keluarga (KK)

Bagi WNA (Warga Negara Asing):

- Paspor
- KITAP (Kartu Ijin Tinggal Tetap)
- KITAS (Kartu Ijin Tinggal Sementara)

**8. Informasi apa saja di dalam KK & KTP elektronik yang dibutuhkan untuk melakukan registrasi kartu Prabayar?**

Jawab: Informasi yang dibutuhkan adalah :

- Nomor Induk Kependudukan (NIK) terdiri dari 16 digit
- Nomor Kartu Keluarga terdiri dari 16 digit

**9. Apakah calon pelanggan dan pelanggan lama yang belum memiliki KK dan KTP elektronik juga dapat melakukan registrasi?**

- Jawab: Ya dapat. Jika belum memiliki KTP elektronik tetap dapat melakukan registrasi dengan menggunakan NIK yang informasinya terdapat dalam KK. Jika belum memiliki KK, tidak dapat melakukan registrasi.

**10. Bagaimana cara melakukan registrasi kartu Prabayar?**

Jawab: Cara melakukan registrasi kartu Prabayar adalah dengan

Ketik: **NIK#NomorKK#**

kirim ke 4444

Contoh: 1234567890123456#1234567890123456#

**11. Bagaimana cara melakukan registrasi kartu Prabayar bagi WNA?**

Jawab: WNA dapat melakukan registrasi kartu Prabayar dengan cara mendatangi gerai penyelenggara jasa telekomunikasi atau gerai mitra penyelenggara jasa telekomunikasi dengan membawa kartu identitas diri berupa paspor/KITAS/KITAP, selanjutnya petugas gerai akan mencatat nama, nomor paspor/KITAS/KITAP, kewarganegaraan serta tempat dan tanggal lahir.

**12. Benarkah ada proses validasi data bagi calon pelanggan dan pelanggan lama yang melakukan registrasi kartu Prabayar ini?**

Jawab: Benar. Proses validasi adalah bagian dari proses registrasi kartu Prabayar. Dalam proses ini, data identitas diri pelanggan akan divalidasi melalui database kependudukan Ditjen Dukcapil.

**13. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses validasi tersebut?**

Jawab: Validasi merupakan bagian dari proses registrasi yang berlangsung maksimal 1x24 jam.

**14. Bila ada gangguan sistem pada proses registrasi, apakah aktivasi nomor tetap dapat dilakukan?**

Jawab: Aktivasi tetap dapat dilakukan. Selanjutnya Pelanggan/Calon Pelanggan secara berkala melakukan proses registrasi sampai berhasil.

**15. Mulai kapan registrasi pelanggan ini diberlakukan?**

Jawab: Kewajiban melakukan registrasi kartu Prabayar efektif berlaku mulai 31 Oktober 2017

**16. Kapan batas akhir registrasi ulang kartu Prabayar bagi pelanggan lama?**

Jawab: Batas akhir registrasi ulang kartu Prabayar bagi pelanggan lama adalah tanggal 28 Februari 2018.

**17. Apakah dampaknya jika pelanggan tidak melakukan registrasi ulang?**

Jawab

Penyedia jasa telekomunikasi akan melakukan pemblokiran bertahap sebagai berikut:

- a. Pemblokiran layanan panggilan keluar (*outgoing call*) dan layanan pesan singkat keluar (SMS) jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalendar sejak tanggal pemberitahuan diberlakukan ketentuan registrasi ulang oleh penyelenggara jasa telekomunikasi
- b. Pemblokiran layanan panggilan masuk (*incoming call*) dan layanan pesan singkat masuk (SMS) jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 15 (lima belas) hari kalendar sejak tanggal pemblokiran layanan sebagaimana dimaksud poin a.
- c. Pemblokiran layanan internet jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 15 (lima belas) hari kalendar sejak tanggal pemblokiran layanan sebagaimana dimaksud poin b.

**18. Apa yang harus dilakukan bila pelanggan mengalami kesulitan melakukan registrasi?**

Jawab: Pelanggan dapat menghubungi layanan pelanggan penyelenggara jasa telekomunikasi (silakan masukan nomor contact center masing – masing operator).

**19. Apa yang harus dilakukan bila pelanggan mengalami kesulitan atau kendala dalam data kependudukan (contoh: NIK tidak ditemukan)?**

Jawab: Jika pelanggan mengalami kendala data kependudukan, silakan menghubungi layanan pelanggan Ditjen Dukcapil atau kunjungi [www.dukcapil.kemendagri.go.id](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id) atau melalui call center 1500537 (pada hari dan jam kerja).

**20. Apakah ada sanksi bagi pelanggan yang tidak melakukan registrasi?**

Jawab: Ya, ada sanksi bagi pelanggan yang tidak melakukan proses registrasi, sebagai berikut:

- Untuk calon pelanggan, kartu tidak dapat aktif.
- Untuk pelanggan lama, akan dilakukan pemblokiran secara bertahap.
  - a. Pemblokiran layanan panggilan keluar (outgoing call) dan layanan pesan singkat keluar (SMS) jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalendar sejak tanggal pemberitahuan diberlakukan ketentuan registrasi ulang oleh penyelenggara jasa telekomunikasi.
  - b. Pemblokiran layanan panggilan masuk (incoming call) dan layanan pesan singkat masuk (SMS) jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 15 (lima belas) hari kalendar sejak tanggal pemblokiran layanan sebagaimana dimaksud poin a.
  - c. Pemblokiran layanan internet jika tidak melakukan registrasi ulang paling lambat 15 (lima belas) hari kalendar sejak tanggal pemblokiran layanan sebagaimana dimaksud poin b.

**21. Apakah ada batasan jumlah nomor yang dapat diregistrasi untuk setiap calon pelanggan dan pelanggan lama?**

Jawab: Jumlah nomor yang dapat diregistrasi oleh calon pelanggan dan pelanggan lama dapat diregistrasi oleh pelanggan yang bersangkutan (*self registration*) maksimal 3 (tiga) nomor untuk setiap NIK pada setiap penyelenggara jasa telekomunikasi. Jika lebih dari 3 nomor, maka nomor ke-4 dan seterusnya dapat diregistrasi melalui gerai penyelenggara jasa telekomunikasi atau gerai mitra penyelenggara jasa telekomunikasi.

**22. Bagaimana dengan nomor atas nama korporasi (bukan perorangan)? Apakah tetap harus melakukan registrasi dan hanya boleh mengaktifkan 3 (tiga) nomor dalam 1 (satu) penyelenggara jasa telekomunikasi? Atau mengikuti aturan sesuai ketentuan perorangan (harus datang ke gerai dsb)?**

Jawab: Mekanisme registrasi untuk nomor korporasi tetap didaftarkan atas nama pelanggan (orang-perorangan). Untuk registrasi nomor korporat dilakukan oleh pejabat korporasi yang bertanggung jawab dan jumlahnya tidak dibatasi.

**23. Apakah semua ketentuan registrasi di atas juga berlaku bagi pelanggan pascabayar maupun untuk pelanggan non-seluler?**

Jawab: Ya, semua ketentuan tersebut di atas juga berlaku bagi pelanggan pascabayar maupun untuk pelanggan non-seluler.