



**PERLINDUNGAN HUKUM PELANGGAN PRABAYAR XL AXIATA
TERHADAP KEBIJAKAN MENKOMINFO TERKAIT REGISTRASI
ULANG NOMER HANDPHONE DI SEMARANG**

Arinta Rachmawati *, Rinitami Njatrijani, Suradi

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : arintarachmawati2@gmail.com

ABSTRAK

Seiring Perkembangan Zaman manusia berupaya melakukan revolusi kearah modernisasi. Cara berkomunikasi dengan praktis dan mudah salah satunya, perkembangan teknologi merambah pada dunia komunikasi, sehingga cara mengakses komunikasi mengalami perubahan yang drastis dan signifikan. Perkembangan telekomunikasi sangat pesat terutama pada abad ke-20. Telepon seluler tidak lepas dari kartu yang dinamakan SIM (Subscriber Identification Module) Card. Kartu SIM merupakan komponen utama yang menghubungkan Jaringan telekomunikasi dengan perangkat komunikasi tanpa menggunakan kabel atau alat optik fiber lainnya. yang di sinkronasikan sesuai jaringan dan tempat/daerah menjadi sebuah kode berupa nomor atau yang kita kenal saat ini yaitu nomor handphone. Namun di balik kecanggihan sistem telekomunikasi dengan menggunakan kartu SIM card ini muncul berbagai masalah yaitu rentan di salah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penulisan hukum dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Prabayar XL Axiata Atas Kebijakan Registrasi Ulang Nomor Handphone di Kota Semarang "

Kata Kunci : Registrasi Ulang Nomor Handphone; Telekomunikasi; Hak Pelanggan Prabayar

ABSTRACT

As the Age Human civilization attempts to leads revolution modernization. How to a way communicate with practical and easy one of them, the development of technology penetrated the world of communication, so the way to access the communication experienced a drastic and significant to change. The development of telecommunications very rapidly especially in the 20th century. Mobile phones cannot be separated from cards called SIM (Subscriber Identification Module) Card. SIM card is the main component that connects telecommunication network with communication device without using cable or other fiber optic device. which is in sync according to the network and place into a code in the form of a number or that we know today is the mobile phone number. But behind the sophistication of the telecommunication system by using SIM card. card is emerging various problems that are vulnerable to misuse irresponsible parties. Based on these descriptions the writer interested to do the writing of the law with the title "Legal Protection To Prepaid Customer Of XL Axiata Subscribers For Policy Of Registration Repeated Phone Number In Semarang City"

Keyword : registration phone number; telecommunication; prepaid subscriber rights

I. PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kemampuan dan kebiasaan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan manusia lain dalam rangka untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Seiring perkembangan zaman, kebutuhan manusia semakin bertambah, sehingga manusia saling membutuhkan satu sama lainnya untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup, salah satunya dengan berkomunikasi.

Dengan kemajuan zaman khususnya di bidang teknologi yang cukup pesat, kebutuhan akan berkomunikasi sangat dibutuhkan oleh manusia. Kebutuhan manusia sangatlah kompleks khususnya dalam cara berkomunikasi masa kini yaitu melalui suatu perangkat. Perangkat ini di tuntutdalam hal kecepatan dan ketepatan serta terperinci dalam berkomunikasi pada saat itu juga tanpa kabel dan alat optik fiber lainnya untuk menghubungkan antara perangkat lunak dengan jaringan dan sangat praktis untuk di bawa oleh manusia.

Penggunaan telepon seluler di Indonesia mulai marak sekitar tahun 1995 dengan jumlah pengguna 219.000 orang, sekalipun pada tahun tersebut kebutuhan orang akan telepon seluler meningkat menjadi 1.632.000 orang. Telepon seluler kini sudah bukan lagi hanya digunakan untuk meningkatkan prestise atau status pemilikinya saja, tetapi sudah menjadi suatu kebutuhan. Bahkan bagi sebagian orang, telepon seluler adalah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi.

Telepon seluler tidak dapat terlepas dari kartu yang dinamakan SIM (*Subscriber Identification Module*) Card. Kartu telepon seluler atau SIM card karena prediksi di era modern dan canggih seperti ini tidak akan seseorang atau masyarakat dengan syarat akan kebutuhan hidup yang semakin kompleks tidak membutuhkan kabel optik yang tersambung dengan alat komunikasi ini terbagi menjadi dua macam, dilihat dari sistem pembayarannya, yaitu kartu pascabayar dengan pembayaran pulsa dilakukan di akhir periode (*postpaid*), dan kartu Prabayar dengan pembayaran pulsa dilakukan di muka (*prepaid*). Sekarang ini konsumen pengguna paling banyak adalah pengguna kartu Prabayar, karena kartu Prabayar mempunyai beberapa kelebihan bila dibandingkan dengan kartu pascabayar. Salah satunya lebih murah dan mudah dalam penggunaannya.

Namun dengan maraknya peredaran kartu Prabayar telah di salah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan aksi kriminalitas dengan melakukan penipuan dan pencurian *via* pembayaran elektronik. Oleh sebab itu pemerintah melalui Menkominfo (menteri komunikasi dan informatika) mengeluarkan kebijakan registrasi ulang nomor handphone bagi setiap pelanggan Prabayar salah satu tujuannya agar menekan peredaran SIM prayar dan meminimalisir aksi kriminalitas. Pemerintah memiliki peran yang sangat penting untuk menyelenggarakan, mengayomi serta menjaga stabilitas dalam aktivitas telekomunikasi di Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan untuk dapat dilakukan suatu pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggan prabayar XL axiata di Semarang terkait kebijakan registrasi nomer handphone prabayar ?
2. Apa dampak dari kebijakan Menkominfo terkait registrasi ulang nomer handphone terhadap pelanggan prabayar XL Axiata yang nomernya telah terblokir di kota Semarang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

II. METODE

Metode penelitian merupakan suatu sistem dan suatu proses yang mutlak harus dilakukan dan dilaksanakan dalam suatu kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian adalah usaha atau pekerjaan untuk mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dengan cara hati-hati, sistematis serta sempurna terhadap permasalahan, sehingga dapat digunakan untuk menyelesaikan atau menjawab permasalahannya.

A. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk

kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan masyarakat. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis) Hukum primer yaitu bahan-bahan yang isinya mempunyai kekuatan yang mengikat kepada masyarakat, yaitu untuk peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan menteri dan lain sebagainya.

B. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menentukan memecahkan masalah yang ada dan timbul sekarang berdasarkan data-data, jadi juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi suatu penelitian. Penelitian deskriptif analitis ini menggambarkan suatu peraturan perundang-undangan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan yang dihadapi. Dalam arti lain prosedur atau cara memecahkan permasalahan penelitian adalah salah satunya dengan memaparkan keadaan obyek yang diselidiki sebagaimana adanya, berdasarkan faktor-faktor aktual pada saat sekarang.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini yang menjadi bahan hukum dalam dilakukannya penelitian meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Adapun bahan hukum itu sendiri mempunyai pengertian yaitu sumber data yang diperlukan dan dalam pelaksanaan suatu penelitian :

- a. Data primer diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*), dengan cara *interview* atau wawancara kepada responden secara bebas terpinpin dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan disajikan berdasarkan kerangka yang telah dibuat sebelumnya tanpa menutup kemungkinan diadakannya pengembangan. Yang dilakukan peneliti :
 1. Diskominfo Jawa Tengah
 2. XL Axiata Kota Semarang
 3. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI)
 4. Masyarakat Telematika (MASTEL)
 5. Konter Locket Data Suyudono Semarang Seluler
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi pustaka. Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang terkait atau ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Studi pustaka dalam penelitian ini diperoleh dari sumber-sumber data yang meliputi:
 - a. Buku-buku tanggung jawab pemerintah atas kebijakan regulasi telekomunikasi di Indonesia
 - b. Buku mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atau pelanggan atas barang dan jasa serta bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha atau penyelenggara jasa.
 - c. makalah dan artikel, yang berkaitan dengan telekomunikasi dan tanggung jawab pelaku usaha atau penyelenggara jasa kepada konsumen atau pelanggan.
 - d. jurnal-jurnal hukum yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan telekomunikasi di indonesia.
 - e. buku literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan telekomunikasi di indonesia.
 - f. situs website yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan telekomunikasi indonesia.
- c. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan maupun petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum Tersier sifatnya memberikan penjelasan berupa penerjemahan kalimat atau kata-kata yang sulit di pahami atau penjabaran dari suatu kata yang dalam hal ini penulis menggunakan antara lain:
 1. kamus hukum
 2. bahan – bahan dari E-Book internet
 3. KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data mempunyai hubungan erat dengan sumber data, karena dengan pengumpulan data akan diperoleh data yang diperlukan untuk selanjutnya dianalisis sesuai kehendak yang diharapkan. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian pustaka atau kepastakaan (*library research*) untuk mendapatkan konsepsi teori atau doktrin ataupun Pemikiran konseptual dan penelitian yang dilakukan oleh pihak lain yang relevan dengan penelitian ini dengan cara menelaah dan menginventarisasi pemikiran atau pendapat juga sejarah atau latar belakang pemikiran tentang tanggung jawab Pemerintah terkait Hukum Telekomunikasi serta bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen. Pemikiran dan gagasan serta konsepsi tersebut dapat diperoleh melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku, literatur dari para pakar yang relevan dengan objek penelitian ini, artikel yang termuat dalam bentuk jurnal, majalah ilmiah, ataupun yang termuat dalam data elektronik seperti pada internet dan sebagainya maupun dalam bentuk dokumen atau putusan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

b. Wawancara (*interview*)

Suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh data dengan cara mengadakan tanya jawab secara lisan kepada responden, yaitu pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan dari objek yang diteliti yaitu antara lain terkait Hukum Telekomunikasi atau sistem Telekomunikasi di Indonesia dan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen. Tipe wawancara yang diperlukan adalah wawancara yang terarah dengan menggunakan daftar pertanyaan. Hal ini dimaksudkan antara lain untuk mendapatkan data yang tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang penulis teliti. Dalam penelitian ini, penulis melakukan suatu wawancara kepada Kabid Humas Diskominfo Jawa Tengah (Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah) untuk memperoleh data serta informasi yang dibutuhkan terkait permasalahan yang penulis teliti mengenai dasar Hukum pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan registrasi ulang nomor *handphone* Prabayar.

E. Metode Analisis Data

Dalam Menganalisis data pada penelitian ini dipergunakan analisis data Kualitatif terhadap data yang di kumpulkan. Seluruh data yang telah terkumpul dari pengamatan lapangan dan studi kepastakaan kemudian di olah dan di analisis. Metode kualitatif memusatkan perhatiannya pada Prinsip-Prinsip umum yang di analisis untuk memperoleh gambaran mengenai informasi-informasi pada saat itu juga. Analisis data sebagai

tindak lanjut proses pengolahan data merupakan kerja seorang peneliti yang memerlukan ketelitian, dan pencurahan daya pikir secara optimal. Pada tahap analisis data secara nyata kemampuan metodologis peneliti diuji dengan membaca data yang telah terkumpul dan melalui proses pengolahan data akhirnya peneliti menentukan analisis yang diterapkan. Analisis data juga sebagai bagian dari isi peneliti di samping penyajian data, mendasarkan analisisnya dari data yang disajikan itu. Data yang telah disajikan dan dianalisis melalui pendekatan kualitatif dan atau kuantitatif dan didalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Di dalam metode ini seorang peneliti terutama bertujuan untuk mengerti atau memahami gejala yang ditelitinya.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Penelitian Diskominfo Jawa Tengah

Pada Tahapan ini akan disimpulkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan di Diskominfo Jawa Tengah (Dinas Komunikasi dan Informatika) bahwa registrasi ulang nomor handphone ini merupakan upaya dari pemerintah untuk menciptakan keamanan serta

kenyamanan dalam penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia adapun hasil yang didapat dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Bahwa Kebijakan Registrasi Ulang Nomor Handphone Ini Seluruhnya Berada Dalam Wewenang Dari Kominfo Indonesia Sebagai Regulator Telekomunikasi Di Indonesia.
2. Bahwa Pihak Diskominfo Bertanggung Jawab Penuh Atas Kebijakan Registrasi Ulang Nomor Handphone Di Kota Semarang Baik Dalam Pelaksanaan Kebijakan Dan Data Pribadi Pelanggan Prabayar Yang Digunakan Untuk Registrasi.
3. Bahwa Pihak Kominfo Akan Bertanggung Jawab Penuh Menjaga Kerahasiaan Serta Keamanan Data Konsumen Atau Pelanggan Yang Sudah Meregistrasi Ulang Nomor Handphonenya.
4. Pihak Penyelenggara Jasa Telekomunikasi Indonesia Akan Bekerja Sama Dengan Kominfo Akan Melakukan Pemblokiran Terhadap Nomor Handphone Yang Tidak Meregistrasi Ulang Nomor Handphone Tersebut.
5. Pelaksanaan Pemblokiran Nomor Handphone Akan Di Lakukan Secara Bertahap, Namun Apabila Pelanggan Prabayar Nomornya Telah Di Nonaktifkan Atau Terblokir Segera Hubungi Atau Datang Ke Pihak Penyelenggara Jasa Telekomunikasi Atau Pihak Operator Terkait Untuk Di Tindak Lanjuti Lebih Dalam Guna Pengaktifan Nomor

Handphone Yang Sudah Terblokir tersebut.

pemerintah selaku pihak yang bertanggung jawab dalam kebijakan ini memiliki peran dalam mengawasi dan menyelenggarakan jalannya segala aktivitas telekomunikasi di Indonesia. Menkominfo menghimbau masyarakat agar tidak khawatir dengan registrasi ulang kartu prabayar ini. Menurut Menkominfo program registrasi ulang itu dilakukan guna menciptakan atau memberikan kepastian dalam berkomunikasi, keamanan dalam berkomunikasi, dan kenyamanan bagi masyarakat saat sedang berkomunikasi.

2. Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI)

Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia disingkat **BRTI** adalah sebuah lembaga yang berfungsi sebagai suatu instansi atau badan regulator yang memberikan akses dan menjalankan telekomunikasi di Indonesia. BRTI dibentuk melalui Undang – Undang Nomor 36 tahun 1999. Sebagai badan atau instansi Independen yang mengawasi jalannya telekomunikasi di Indonesia baik dalam penyelenggaraan jaringan, penyelenggaraan jasa dan sistem telekomunikasi dengan jaringan khusus. Atas jalannya telekomunikasi di Indonesia. Pihak BRTI memiliki fungsi salah satunya adalah dalam mengontrol dan mengawasi jalannya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini adapun hasil yang dapat berdasarkan e-mail balasan yang di terima dari Diskominfo Jawa Tengah adalah. Menunjuk Peraturan

Menkominfo No 21 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menkominfo No. 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi, bersama ini disampaikan salah satunya bahwa dengan mempertimbangkan dan memberikan suatu perlindungan terhadap informasi yang bersifat pribadi dalam rangka memberikan rasa keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat maka :

1. Registrasi pelanggan jasa telekomunikasi tidak memerlukan data nama ibu kandung.
2. Didalam proses registrasi, pelanggan dan/atau calon pelanggan Prabayar hanya perlu mengirimkan SMS ke 4444 dengan format tertentu yang berisi data Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga yang sah.
3. Agar masyarakat melakukan registrasi sendiri atau melalui gerai resmi operator.
4. Dengan registrasi ini akan meningkatkan perlindungan data pribadi, sebagaimana telah diatur dalam peraturan terkait.
5. Pelanggan jasa telekomunikasi dapat menghubungi call center masing-masing operator apabila dibutuhkan keterangan.

Dengan diterbitkannya surat pemberitahuan BRTI Nomor : 578/BRTI/X/2017 Tentang registrasi Ulang nomor Handphone untuk pelanggan jasa telekomunikasi. BRTI mengharapkan partisipasi masyarakat

Indonesia agar kedepannya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini berjalan dengan lancar dan baik. Karena kedepannya pihak BRTI mengharapkan hal ini adalah awal dari Regulasi Menuju Industri Satelit Nasional yang Modern.

3. Mastel (Masyarakat Telematika)

Masyarakat telematika atau MASTEL adalah suatu lembaga nirlaba yang merupakan wadah bagi seluruh pelaku usaha dalam bidang telekomunikasi dan multi media, industri atau pabrikan, asosiasi, professional, para pengamat dan peminat dalam bidang telematika, yang tidak hanya berfungsi sebagai wadah untuk saling berkomunikasi dan saling bertukar informasi, tetapi juga berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan seluruh kepentingan antara pemerintah dan para pelaku usaha serta para peminat di bidang telematika (telekomunikasi dan informatika). Dunia telekomunikasi Indonesia sudah memasuki babak baru. Semua kartu subscriber identification module (SIM card) harus teregistrasi dengan nomor induk kependudukan (NIK) dan kartu keluarga (KK) Jika sampai batas waktu yang ditentukan tidak melakukan registrasi, nomor telepon seluler (ponsel) tidak bisa digunakan lagi. Aturan baru tersebut diumumkan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo). Jika dilihat dari segi aspek hukumnya dengan kebijakan ini, semua nomor akan secara langsung diketahui identitas pelanggan. Itu merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan nomor. Sasaran utama kebijakan tersebut adalah

pelanggan prabayar. Sebab, seluruh pelanggan pascabayar sudah teregistrasi. Kebijakan tersebut juga mendukung program national single identity. Beberapa operator seluler di Indonesia memang menawarkan promo untuk pelanggan baru. Hal itu mengakibatkan banyak SIM card yang tidak dipakai lagi ketika promo sudah habis. Biasanya promo untuk pelanggan baru itu berupa paket data murah.

Untuk registrasi mandiri melalui SMS, satu NIK maksimal bisa mendaftarkan tiga nomor SIM card satu operator. "Untuk nomor SIM card berikutnya, bisa dilakukan ke counter atau gerai operator, atau konter Handphone resmi. Kebijakan ini diterapkan karena validasi yang berjalan selama ini masih sangat minim. "Orang hanya mendaftarkan nama, alamat, dan pekerjaan tanpa kita tahu itu data benar apa tidak. Dengan sistem baru ini, data yang didaftarkan akan dikroscek di dukcapil. Semuanya real time. sehingga prosesnya juga cepat. Jika dilihat dari segi ekonominya dengan kebijakan registrasi ulang nomor handphone. kedepannya diharapkan akan meningkatkan kegiatan transaksi yang aman dan nyaman sebagaimana kita tahu bahwa kegiatan transaksi saat ini banyak menggunakan transaksi elektronik. Seperti halnya M- Banking, Via *Top up vocer go pay* di aplikasi gojek. Transaksi jual beli online. Kedepannya diharapkan langkah ini salah satu langkah untuk menimalisir aksi kejahatan yang merugikan masyarakat. Maka dengan semakin ketatnya regulasi yang di terapkan pemerintah telekomunikasi di

Indonesia diharapkan memberikan dampak yang positif salah satunya yaitu meningkatkan dan memulai telekomunikasi yang berbasis modern dan terpercaya dan dipercaya oleh masyarakat. Manusia membutuhkan transaksi yang aman nyaman dan cepat serta nyata hasilnya. Karena itu kebijakan registrasi ulang ini akan membawa dampak yang baik bagi telekomunikasi di Indonesia.

4. XL Axiata Center Semarang

Dari hasil wawancara yang dilakukan Operator XL Axiata menghormati kebijakan pemerintah dengan memberikan notifikasi terhadap pelanggan prabayarnya agar segera melakukan Registrasi ulang Nomor Handphone pihaknya pun siap memberikan pelayanan untuk dan kepada pelanggan prabayarnya dan menampung masalah-masalah yang timbul terkait kebijakan registrasi ulang nomor handphone Pihak XL Axiata lebih memfokuskan terhadap Kebijakan Pemerintah dalam hal ini Menkominfo. Pihak XL Axiata lebih fokus terhadap pembaharuan sistem dan melakukan perbaikan sistem menghadapi kebijakan Registrasi ulang Nomor Handphone guna meningkatkan pelayanan dan meningkatkan sistem keamanan. Terkait penggunaan data pihaknya lebih fokus seperti peningkatan jumlah kuota yang lebih besar mulai 10gb, 12gb, 20gb hingga 25gb. Dan di bagi secara batasan waktu dan berdasarkan jaringan seperti (H, H+, 3G, 4G) yang berlaku secara nasional. Sehingga pelanggan yang berpergian keluar kota atau ke daerah yang minim jangkauan tidak perlu khawatir data

selulernya tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan. Jaringan akan secara otomatis memposisikan dan beradaptasi dengan penyediaan jaringan yang terdapat pada daerah tersebut.¹ PT XI Axiata juga telah melaksanakan Kebijakan-Kebijakan yang di keluarkan Menkominfo berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 14 Tahun 2017 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi (Permenkominfo 14/2017) Perubahan atas Peraturan Menkominfo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi. Pihaknya siap memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan prabayar yang hendak meregistrasi ulang nomor handphonenya.

5. Konter Loker Data Suyudono Semarang Seluler

Dampak yang di timbulkan dengan adanya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini akan menimbulkan kebingungan atau kegelisahan bagi pelaku usaha outlite atau konter Handphone yang menjual nomor prabayar. Secara spesifik dampak yang di timbulkan dengan adanya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini karena dalam Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 14 Tahun 2017 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi (Permenkominfo 14/2017) mengatur 1 NIK hanya 3 simcard (kartu perdana) per Operator, nantinya pihak outlite akan memberikan pilihan apakah di registrasi menggunakan data pribadi pembeli atau menggunakan data

¹Wisnu XL Axiata Center, *Wawancara*, Semarang, 19 September 2018

yang sudah di isi oleh outlite tersebut karena konter atau outlite handphone memiliki *Chips* (sebuah perangkat pengerak yang akan mengendalikan suatu sistem) dengan menggunakan data yang akan di acak menggunakan data data yang tersedia di konter handphone tersebut. Apabila nantinya nomor tersebut mengalami masalah karena sering menggunakan data yang sama karena pengacakan nomor maka nomor tersebut tidak dapat di gunakan dan akan mengalami *return*, dengan adanya *return* tersebut maka omset penjualan konter tersebut menjadi berkurang. Nantinya sistem pengisian kuota akan melalui paket data yang tersedia dalam operator yang nantinya di pilih oleh pembeli atau akan di isi ulang melalui elektrik voucher layaknya pengisian pulsa voucher listrik yang bisa di registrasi secara mandiri oleh pengguna. Adapun Dampak yang di timbulkan dengan kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini adalah :

1. Penjual Kartu Perdana Tidak Akan Sebanyak Dulu. Hal ini tentu akan terjadi mengingat hanya toko-toko tertentu lah yang bisa meregistrasi kartu Prabayar. Toko yang tidak memiliki daya saing atau cara untuk meregistrasi pasti akan memutuskan untuk berhenti menjual kartu. Alhasil, hanya toko tersertifikasi yang dapat menjual kartu Prabayar. Seiring berjalannya waktu, kita akan seperti kembali ke masa lalu yang mana kartu perdana akan sukar didapat.
2. Harga Kartu Prabayar akan mengalami kenaikan. Dengan

adanya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini tentu penjual pun tidak bisa dengan sembarangan mengaktivasi kartu yang akan kadaluarsa. Karena apabila di paksakan maka akan terjadi *Return*. Penjual akan mengurangi stok kartu perdana yang mereka jual untuk menghindari kerugian.

3. Penjual Tak Akan Lagi Berani Registrasi Nomor Sembarangan. Aturan baru yang mewajibkan registrasi disertai ID Toko atau kode kedai dan memaksa para penjual kartu untuk berfikir panjang atau untuk pembeli menyerahkan data lengkap untuk diregistrasikan. Pasalnya, jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan pada kartu tersebut, maka yang pertama akan dicari adalah penjualnya (berdasarkan informasi dari operator tentunya, didapat dari ID toko--red)

B. PEMBAHASAN

1. Peraturan Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia

Dalam tatanan atau struktur penyelenggaraan telekomunikasi tersebut dapat kita ketahui bahwa munculnya kebijakan registrasi ulang nomor handphone disini dipimpin oleh MENKOMINFO (kementerian telekomunikasi dan informatika) selaku badan atau instansi tertinggi. Dalam tatanan penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia dalam kebijakannya registrasi ulang nomor handphone ini tidak sedikit menuai kritik hingga pro (mendukung) dan kontra (mengelak) atas kebijakan ini karena banyak masyarakat

yang mengeluhkan kebijakan ini utamanya adalah pelaku bisnis penyedia jasa pembelian pulsa atau kuota internet atau yang sering disebut pelaku usaha konter handphone karena masyarakat nantinya hanya bisa mendaftarkan maksimal 3 nomor prabayar saja hanya untuk 1 orang. Undang Nomor 36 Tahun 1999 ini dapat diartikan sebagai cara baru resolusi dalam tatanan dunia Telekomunikasi di Indonesia ataupun upaya penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia. Dasar Hukum atas Kebijakan Registrasi ulang Nomor prabayar oleh Kominfo Jadi dalam implementasinya penyedia jasa telekomunikasi dalam hal ini langsung berada dinaungan dan pengawasan Kominfo atau (kementerian komunikasi dan informatika) selaku penyedia jaringan telekomunikasi di Indonesia, Ini merupakan bentuk pertanggungjawaban serta bentuk perlindungan hukum tersebut ditujukan kepada pemerintah dalam hal ini yaitu Diskominfo provinsi Jawa tengah yang dalam ini sebagai pemegang regulasi dalam ruang lingkup dikota Semarang. Tanggung jawab pemerintah dalam upaya untuk melakukan suatu pembinaan atau penyelenggaraan telekomunikasi untuk perlindungan konsumen sebagai pengguna jasa telekomunikasi.

2. Dasar Hukum Kebijakan Registrasi ulang Nomor Handphone oleh Kominfo

Dasar hukum kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini di keluarkan Kominfo, awalnya Kominfo mengeluarkan kebijakan ini dikarenakan munculnya berbagai peristiwa kejahatan kejahatan yang mengatas namakan keluarga , kerabat, atau orang yang dianggap penting dan berpengaruh. sering kali pula banyak masyarakat yang tertipu oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang mencari celah dalam meraup untung dengan cara merugikan orang lain. Mengenai kebijakan registrasi ulang kartu seluler telah diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 14 Tahun 2017 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi (Permenkominfo 14/2017) Perubahan atas Peraturan Menkominfo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi. registrasi ulang hanya diatur bagi pelanggan prabayar.

3. Manfaat dan Tujuan Atas Kebijakan Registrasi Ulang

Registrasi ini sendiri adalah upaya pemerintah Indonesia dalam mencegah penyalahgunaan nomor handphone pelanggan terutama pelanggan prabayar sebagai komitmen Pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen. Selain untuk keamanan pelanggan telepon seluler, kebijakan itu juga bertujuan untuk menyetatkan industri dengan data pemilik "Subscriber Identity Module"

(SIM) yang sudah terverifikasi Registrasi ini dianggap perlu dilakukan dalam rangka memberi perlindungan terhadap konsumen, terkait penyalahgunaan nomor ponsel oleh pihak-pihak tak bertanggung jawab. Seperti upaya penipuan yang mengatas namakan keluarga, kerabat, atau pihak-pihak atau instansi lain hanya untuk kepentingan semata demi meraup keuntungan dengan cara merugikan orang lain dan berita-berita hoax yang tidak disertai sumber dan dasar hukum yang jelas yang hanya meresahkan masyarakat. Di balik itu semua juga ada kepentingan National Single Identity yang di

4. Dampak Kebijakan Registrasi Ulang Nomor Handphone ditinjau Dari Perlindungan Konsumen.

Penetapan aturan registrasi ulang kartu prabayar ini diatur dalam peraturan Kemenkominfo Nomor 14 Tahun 2017 tentang Registrasi Pelanggan / customer Jasa Telekomunikasi yang merupakan perubahan Permen Nomor 12 Tahun 2016. Isi dari berita tersebut adalah menyatakan bahwa setiap pemilik kartu prabayar wajib melakukan registrasi ulang terkait data diri atau identitasnya mulai dari tanggal 31 Oktober 2017. Berbeda dengan registrasi kartu prabayar dulu saat kita baru membeli atau mengaktifkan kartu prabayar baru, registrasi dengan ketentuan baru ini mengharuskan agar Anda mengikutsertakan nomor Kartu Tanda Identitas (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Sedangkan dulu, registrasi kartu prabayar hanya membutuhkan nomor KTP saja. arena sudah diatur dalam peraturan menteri, registrasi ulang kartu prabayar adalah suatu keharusan. Jika tidak, maka nomor telepon Anda akan di blokir oleh Kemenkominfo. Sebenarnya **ada tiga cara dalam registrasi ulang kartu prabayar**, yaitu lewat SMS, *online*, dan langsung datang ke gerai provider kartu Anda. Namun, sebelum melakukan registrasi ulang siapkan dokumen – dokumen agar lebih mudah antara lain yaitu :

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Paspor / Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) / Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) (bagi warga negara asing)

Peraturan baru ini membuat banyak orang masih bingung terkait konsekuensi jika tidak mematuhi dan bagaimana melakukan registrasi ulang bila belum memiliki KTP. Selain itu, sebagian orang yang biasa memiliki nomor banyak seperti seorang wiraswasta akan bingung terhadap peraturan ini. Pemerintah menjawab semua kekhawatiran yang timbul di kalangan masyarakat karena pemerintah membuat peraturan ini untuk memudahkan rakyatnya. Ketentuan lain yang harus diketahui, dampak yang ditimbulkan dengan adanya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini adalah resiko data yang rentan bocor dan disalahgunakan namun disisi lain dengan adanya kebijakan registrasi

ulang nomor handphone ini memberikan keamanan serta kenyamanan dalam kegiatan telekomunikasi dimasyarakat.

5. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Prabayar XL Axiata.

Undang-Undang yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen ini dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi usaha komponen penyelenggaraan jasa Telekomunikasi Indonesia terhadap penyalahgunaan atas identitas pelanggan prabayar XL Axiata yang telah meregistrasi ulang nomor prabayar handphonnnya, Disamping itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Perlindungan konsumen merupakan hak warga negara yang pada sisi lain merupakan kewajiban negara untuk melindungi warga negaranya, khususnya atas produk yang halal dan baik. Sehingga dalam menentukan aturan hukum tersebut diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada dasarnya dalam Undang – Undang

nomor 8 tahun 1999 terdapat tiga unsur penting antara lain :

1. Unsur tindakan melindungi;
2. Unsur pihak-pihak yang melindungi;
3. Unsur cara-cara melindungi.

Dalam hal ini pihak penyelenggara jasa telekomunikasi bekerjasama dengan Dukcapil atau dinas catatan sipil akan melakukan serangkaian cara untuk mendukung kebijakan ini, salah satu dukungan adalah dengan menyediakan pelayanan terpadu untuk pelanggan prabayar yang nomor handphonnnya terblokir. Yaitu dengan pengaktifan kembali nomor handphone dengan cara pihak atau pelanggan prabayar yang nomor handphonnnya terblokir mendatangi kantor XL Axiata Center untuk mengajukan permohonan untuk pengaktifan nomor terblokir itu sendiri tanpa diwakilkan saudara atau kerabat dekat lainnya dengan membawa KTP dan KK yang akan di registrasikan atau untuk mencocokkan data sesuai yang terdaftar di Dukcapil. Dan Penyelenggara jasa telekomunikasi dalam hal ini XL Axiata bekerjasama dengan Diskominfo Provinsi Jawa Tengah bekerjasama menjaga kerahasiaan dan keamanan data pelanggan prabayar XL Axiata yang nomornya sudah teregistrasi. Hal ini adalah salah satu bentuk *Protect* atau perundangandari pemerintah untuk menjamin keamanan data pelanggan. Apabila suatu saat timbul kebocoran data maka akibat hukumnya data tersebut bocor atau disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil Penelitian dan Pembahasan terhadap “Perlindungan hukum terhadap pelanggan prabayar XL Axiata atas kebijakan registrasi ulang nomor handphone dikota Semarang maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia atas kebijakan registrasi ulang nomor handphone sesuai undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang sistem telekomunikasi yang menyatakan menkominfo sebagai instansi yang bertanggung jawab penuh terhadap penyelenggaraan sistem telekomunikasi di Indonesia. pihak menkominfo bertanggung jawab penuh terhadap kebijakan registrasi ulang nomor handphone baik dalam pelaksanaan kebijakan maupun data pribadi pelanggan prabayar yang digunakan untuk registrasi. pihak kominfo akan bertanggung jawab menjaga kerahasiaan serta keamanan data konsumen atau pelanggan yang sudah mendaftarkan ulang nomor handphonenya.
2. Dasar hukum kebijakan registrasi ulang nomor handphonedini di keluarkan kominfo, hal ini dikarenakan munculnya berbagai peristiwa atau kejadian kejahatan yang mengatasnamakan keluarga, kerabat, atau orang yang dianggap penting dan berpengaruh. sering kali pula

banyak masyarakat yang tertipu oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang mencari celah dalam meraup keuntungan dengan cara-cara merugikan orang lain. kebijakan registrasi ulang kartu seluler telah diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi (Permenkominfo 14/2017). Perubahan atas peraturan menkominfo nomor 12 tahun 2016 tentang registrasi pelanggan jasa telekomunikasi.

3. Manfaat Dan Tujuan Registrasi Ulang Nomor Handphone Ini. kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini pasti memiliki latar belakang bahwa pemerintah sebelumnya sudah memikirkan sebab akibatnya. Lebih dari itu manfaat serta tujuan diadakannya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini karena dalam prosentase yang dipaparkan penulis hampir 50% tujuannya adalah untuk meminimalisir aksi aksi kriminalitas dan kejahatan baik itu terorisme, Penipuan yang berkedok keluarga atau kerabat hingga kepada penyebaran berita Hoax dan informasi informasi yang bersifat SARA yang menyesatkan dan merugikan masyarakat. Sisanya 25% untuk pengamanan transaksi dalam via pembayaran elektronik yang tersambung langsung dengan perangkat lunak yaitu *Gadget* seperti *M – Banking*, transaksi go pay dalam sistem aplikasi Gojek hingga pada transaksi jual beli

online merupakan implikasi dari transaksi elektronik yang terhubung langsung dengan nomor handphone karena syarat transaksi dalam via pembayaran elektronik salah satunya adalah nomor handphone. Sisanya 25% sifatnya adalah pencegahan terhadap data pelanggan yang rentan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan pencegahan dari aksi aksi yang nantinya akan merugikan masyarakat.

4. Dampak yang muncul dengan adanya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini adalah jika berbicara dampak yang timbul sebelum dilakukan pemblokiran masal diakhir bulan Februari 2018 adalah antara lain data pelanggan yang rentan bocor atau diketahui secara langsung dan menyeluruh karena data yang di gunakan untuk registrasi ini adalah data vital yang bersifat utama karena langsung mencakup KK dan KTP bukan hanya identitas individu melainkan keluarga dan dampak yang ditimbulkan sesudah dijalkannya kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini antara lain yaitu pemblokiran nomor baik secara bertahap ataupun secara permanen. Namun pemerintah akan meyakinkan bahwa kebijakan ini kedepannya kembali untuk kebaikan dan kenyamanan pelanggan atau konsumen itu sendiri dalam melakukan aktivitas atau kegiatan telekomunikasi di Indonesia.

5. Bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggan prabayar XL Axiata yang dimaksud disini adalah ketika nomor pelanggan prabayar disalah gunakan oleh orang lain. Atau bisa dikatakan adalah mendaftarkan nomor yang bukan menjadi haknya. Bentuk proteksi yang di berikan oleh pihak Menkominfo yang bekerja sama dengan pihak operator selular ini adalah apabila data pelanggan di salah gunakan oleh orang lain atau mengetahui nomor yang di registrasikan berbeda dengan yang tertera atau menemukan nomor yang tidak di kenal. Hal ini dapat di cegah melalui fitur cek data registrasi (pengecekan). Nomor yang sudah di registrasikan dapat di cek melalui fitur cek data registrasi di tiap operator selular. Apabila pelanggan menemukan nomor yang di anggap berbeda dengan yang di registrasikan pelanggan prabayar dapat melakukan pemblokiran terhadap nomor yang di anggap bukan miliknya. Bentuk proteksi yang di berikan oleh pemerintah juga berupa pelayanan nomor yang sudah terblokir dapat di aktifkan kembali apabila nomor tersebut di anggap penting.

Berdasarkan pembahasan dan beberapa diatas, penulis memberikan beberapa saran yaitu :

1. Demi meningkatkan dan menjamin terselenggaranya aktivitas telekomunikasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat Indonesia, Kinerja dari Kominfo yang melibatkan

unsur pendukung seperti suatu Instansi yaitu Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) dan salah satu Unsur dari masyarakat nirbala yaitu Masyarakat Telekomunikasi (Mastel) perlu ditingkatkan lagi karena telekomunikasi massa kini atau Era modern melibatkan kegiatan penting lainnya seperti kegiatan transaksi elektronik hingga merambah pada jenis kegiatan lainnya antara lain *Community Services* dan *Community Relations*. Hal ini dilakukan salah satu tujuannya adalah menciptakan telekomunikasi yang berbasis modern dengan harapan membawa dampak yang positif bagi masyarakat Indonesia sendiri dalam menjalankan

2. Segala aktivitas sehari – hari dan membawa nama Indonesia sendiri di kancah Internasional sebagai mana wujud upaya dari Kominfo Untuk menciptakan telekomunikasi yang berbasis modern. Pihak Kominfo akan bekerjasama dengan BRTI dan Mastel salah satu unsur nirbala melibatkan penyelenggara jasa telekomunikasi dalam hal ini XL Axiata harus menjaga serta berperan aktif dalam memegang dan mengemban tanggung jawab atas kebijakan registrasi ulang nomor Handphone karena kebijakan registrasi ulang nomor handphone ini menggunakan data pelanggan prabayar yang

mencakup hal spesifik sebagaimana mestinya untuk menghindari dan mencegah penyalahgunaan data di kemudian hari.

V. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Pustaka Buku :

- Moenandir M , willy,pembangunan nasional dan Perkembangan Teknologi Telekomunikasi, PT perumtel, Jakarta, 1981.
- Djajaatmadja, Bambang Iriana, Hukum Telekomunikasi dan Perannya Dalam Pembangunan Nasional; Jakarta, 1998.
- Sidharta, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT.Grasindo Edisi Revisi, Hal 3
- Nasution, 2001, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, Hal.78
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, Hal.5
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 1
- Numardjito, 2000, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang PerlindunganKonsumen di Indonesia*, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Penyunting, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, Hal. 18
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit.*, Hal 59



Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984)

Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982).

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research jilid 1*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1993), hal.4.

Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, (Yogyakarta: UII Press, 2007), hlm. 122.

Sumber Pustaka Peraturan Perundang-Undangan :

1. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
2. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan

Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980)

4. Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi

Sumber Pustaka jurnal Hukum Internasional :

1. Kenedy, Charles. An. Introduction to US telecommunication law, second edition. Noorwood.Artech Inc,2001.
2. World Telecommunication Development; Report 1999; *Mobile Cellular; International Telecommunication Union*; October 1999.