

Registrasi Pelanggan Telekomunikasi Prabayar

Oleh: M. Said Sutomo
Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK)
Jawa Timur
Radio JJFM Surabaya
21 April 2006



Menurut Data Menkominfo Per 20 Maret 2006

No.	Nama Operator	Jumlah Nomor	Teregistrasi %
1	TelkomSel	25 juta	34,39
2	Indosat	13,800 juta	39,4
3	Mobile-8	1,15 juta	31
4	TelkomFlexi	2,825 juta	65*
5	Bakrie Telkom	555,5 ribu	50,11
6	ProXL	7 juta	46

*Data registrasi terbaru TelkomFlexi di peroleh dari Nanag Ismail Kosim, Kadivreg V PT. Telkom Jawa Timur pada tanggal 20 April 2006

Sebab Kegagalan Registrasi

Dari sisi operator:

Tak ada kreasi nilai tambah bagi nomor terregistrasi

Kurangnya edukasi pada pelanggan

Sistem registrasi dikelola tak serius

Dari sisi pelanggan:

Pelanggan memiliki nomor lebih dari satu dari berbagai operator

Tak ada perbedaan antara teregistrasi dengan yang belum

Kartu perdana dijual bebas tanpa registrasi

Sosialisasi dari Pemerintah:

Program registrasi lebih dominan terkesan kepentingan pemerintah

bukan kepentingan pelanggan.

Solusi ke depan

Program sosialisasi:

Manakala untuk kepentingan pelanggan seharusnya sosialisasi mengedepankan pada opini pelanggan bukan opini operator atau pemerintah.

Sistem registrasi:

Sistem registrasi seharusnya dengan sistem informasi yang komunikatif tak seperti sekarang, pelanggan yang mendaftarkan masih tetap diperintah via SMS dengan daftar ke 4444.

Sinergi antar operator:

Itikad baik meningkatkan performa pelanggan pada publik dengan melakukan sinergi antar operator masih belum terlihat. Yang ada hanya lebih dominan hanya untuk kepentingan bisnis semata.