

# REVISI REGULASI UNTUK PENGATURAN PENGEMBANGAN LAYANAN PADA JASA TELEKOMUNIKASI

Direktorat Telekomunikasi  
Ditjen PPI, Kemkominfo

Jakarta, 2023



Indonesia Terkoneksi:  
Semakin Digital Semakin Maju



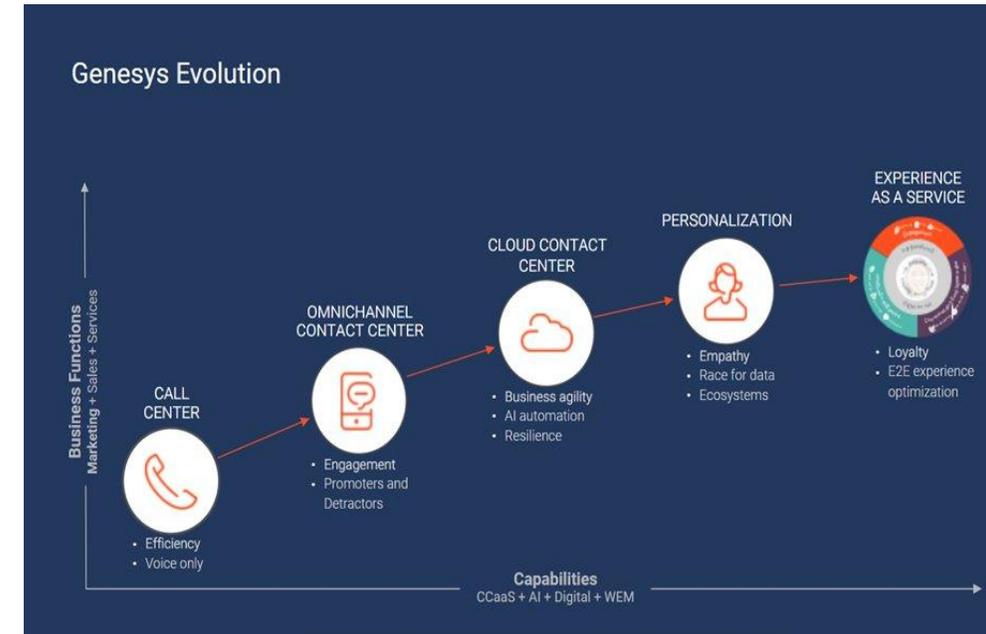
## LATAR BELAKANG

- Seiring dengan kemajuan teknologi, terdapat beberapa layanan telekomunikasi eksisting, berupa layanan panggilan inbound dan outbound (beberapa diantaranya adalah layanan baru) yang **belum diatur** dalam regulasi terkait penyelenggaraan jasa telekomunikasi, menyebabkan:
  - Beberapa pelaku usaha tidak berizin;
  - Terdapat Pelaku Usaha yg telah menyelenggarakan layanan telekomunikasi tersebut tidak bersedia membayar BHP & USO atas pendapatan layanan tersebut;
  - Permohonan izin baru belum dapat diproses

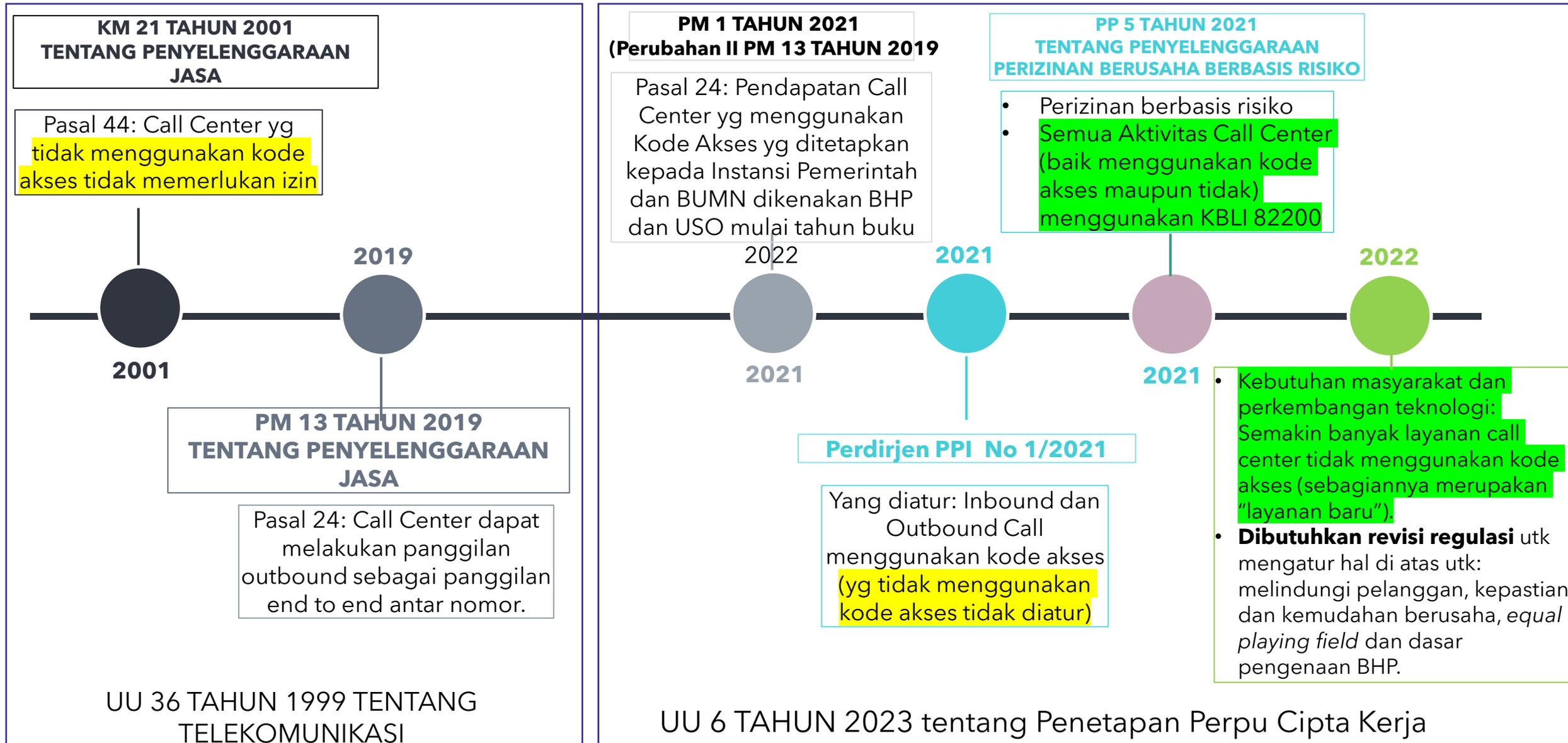
## TUJUAN

Untuk memberikan payung hukum bagi para penyelenggara jasa telekomunikasi untuk terus berinovasi mengembangkan layanan-layanannya sehingga dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat dalam bertelekomunikasi

- Diperlukan revisi regulasi yang akan memberikan kepastian hukum dan kepastian berusaha bagi penyelenggara jasa telekomunikasi untuk menyelenggarakan layanan tersebut
- Untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dalam penyelenggaraan jasa nilai tambah teleponi layanan pusat panggilan informasi (*call center*) perlu dilakukan perubahan terhadap Peraturan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 1 Tahun 2021 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi



# PERKEMBANGAN REGULASI CALL CENTER



## Eksisting

Kanal yang diatur terbatas voice

Inbound dan outbound menggunakan kode akses

Pembangkitan panggilan hanya dari jaringan telko

## Kondisi yang Diharapkan

Dapat menggunakan teknologi berbasis IP

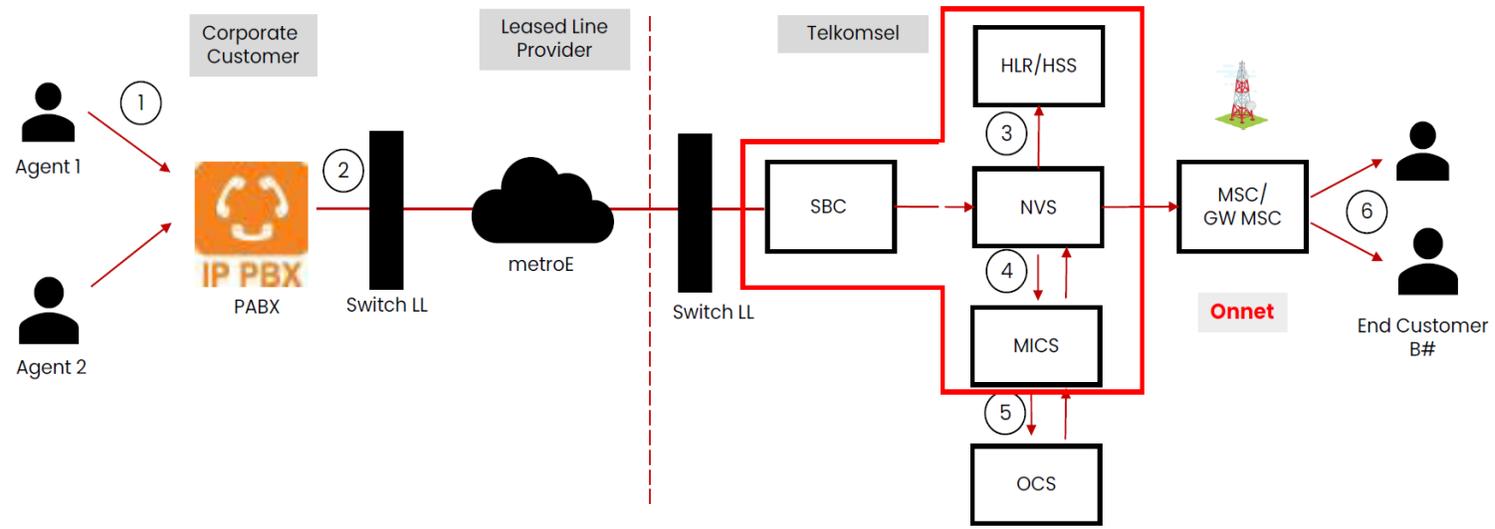
Kanal : voice, SMS, MMS, dan dapat terintegrasi dengan kanal lain (kanal lain tidak termasuk layanan jasa telekomunikasi)

Inbound dan outbound dapat menggunakan Kode Akses; long number; dan/atau USSD & UMB

Pembangkitan panggilan dilakukan dari sistem berbasis IP Penyelenggara Call Center, kemudian disalurkan melalui jaringan tetap lokal dan/atau jaringan bergerak seluler

# Identifikasi Layanan Baru Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi

- a. **SVC (Smart Voice Communication) dan layanan outgoing call menggunakan long number utk keperluan telemarketing lainnya.**



1. Perangkat *agent* terlebih dahulu dialokasikan IP *Static* dan perangkat operator dialokasikan penomoran E.164 yang akan di-*peering* dengan nomor IP yang telah dialokasikan pada perangkat *agent*.
2. *Agent* melakukan panggilan secara tidak langsung ke B# menggunakan perangkat berbasis protokol internet.
3. IP *Address* perangkat *agent* di-*peering* dan diautentikasi oleh Opsel yang selanjutnya dikonversi ke A# dengan penomoran E.164
4. Opsel meneruskan panggilan kepada B# menggunakan A#.

## Isu Utama:

1. Konfigurasi layanan ini berbeda dengan konfigurasi layanan yg sudah diatur dalam Perdirjen 1/2021.
2. Layanan ini tidak menggunakan kode akses.

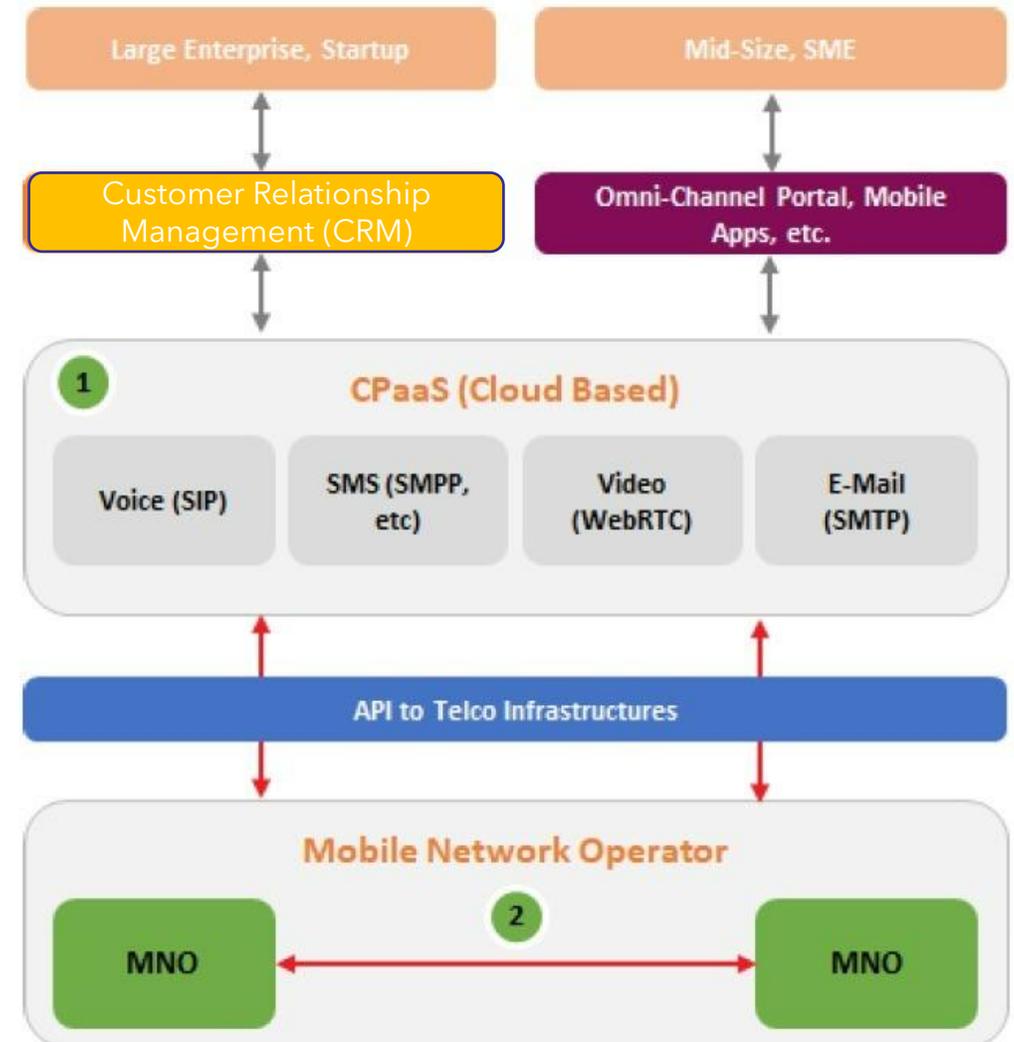
## b. Layanan Call dan SMS (inbound dan outbound call) melalui platform (memanfaatkan teknologi CPaaS berbasis Cloud)

merupakan platform berbasis cloud untuk perusahaan yang memungkinkan mereka untuk melakukan komunikasi real-time (voice, SMS, aplikasi messaging, sosial dan video) ke dalam aplikasi mereka melalui API tanpa harus membangun infrastruktur back-end.

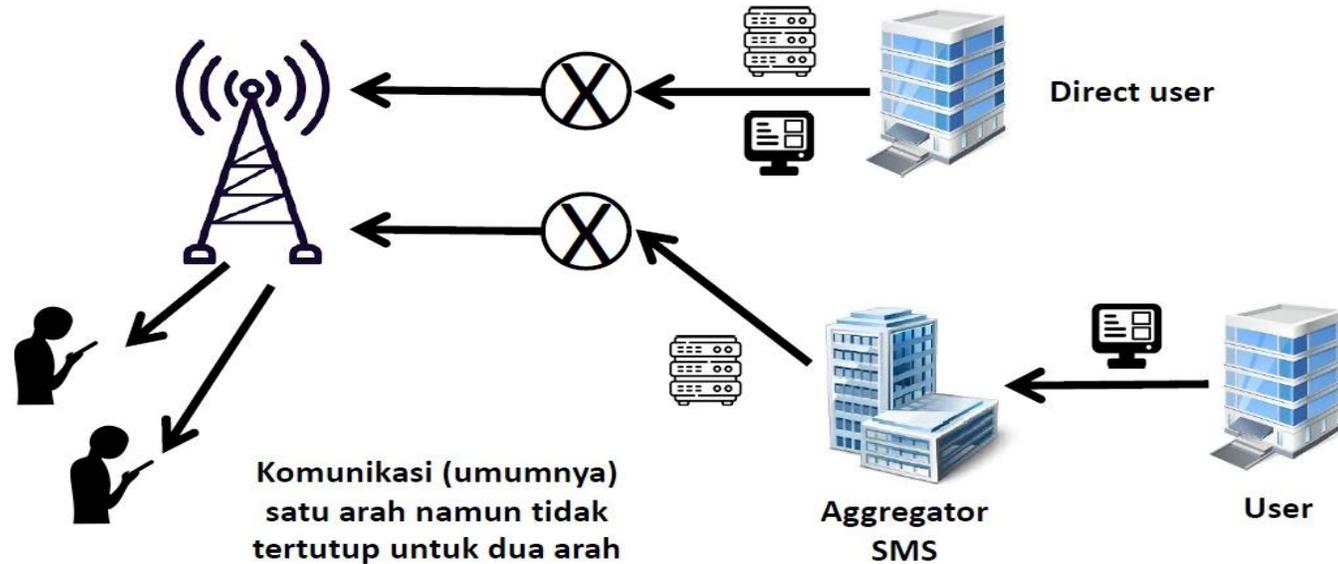
Beberapa usecase CPaaS Platform: OTP, Robocall, Voicebot, **Cloud Contact Center**

### Isu Utama:

Konfigurasi layanan ini berbeda dengan konfigurasi layanan yg sudah diatur dalam Perdirjen 1/2021.



### c. A2P (Application to Person) SMS



Layanan ini memanfaatkan aplikasi untuk mengirimkan SMS tanpa menggunakan A#. Identitas yg muncul pada B# berupa kode akses atau alphanumeric milik pelanggan.

Use Case al: Otentikasi; Appointment reminders; Billing Updates; Tickets purchased confirmation; Business reservation reminders; Shipping notifications; Service installation updates; Unusual activity alerts.

#### Isu Utama:

A2P SMS tidak melalui SGI (sesuai FTP, seluruh trafik dari Luar Negeri harus melalui SGI)

# Tinjauan Regulasi

Regulasi	Materi	Penjelasan
PERPU 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja	<p>Pasal 1</p> <p>Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya</p> <p>Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk menunjang kegiatan usaha</p> <p>Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia yang selanjutnya disingkat KBLI adalah kode klasifikasi yang diatur oleh lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang statistik.</p>	<p>Setiap Pelaku Usaha harus memiliki Perizinan Berusaha (PB) untuk memulai dan menjalankan kegiatannya</p> <p>Terdapat PB tertentu yang memerlukan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB-UMKU)</p>
	<p>Pasal 71</p> <p>Penyelenggaraan Telekomunikasi dapat dilaksanakan setelah memenuhi Perizinan Berusaha dari Pemerintah Pusat</p> <p>Ketentuan lebih lanjut mengenai Perizinan Berusaha dimaksud diatur dalam Peraturan Pemerintah</p> <p>Sanksi administratif dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>teguran tertulis;</li><li>penghentian sementara kegiatan;</li><li>denda administratif; dan/atau</li><li>pencabutan Perizinan Berusaha.</li></ol> <p>Barang siapa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp1.500.000.000,00 (satu miliar lima ratus juta rupiah).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Penyelenggaraan telekomunikasi harus memenuhi PB</li><li>• Ketentuan PB diatur dalam Peraturan Pemerintah</li><li>• Sanksi administratif ditambahkan berupa penghentian sementara kegiatan dan/atau denda administratif</li><li>• Sanksi pidana terhadap penyelenggaraan telekomunikasi tanpa izin menjadi pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/ atau pidana denda paling banyak Rp1.500.000.000,00 (satu miliar lima ratus juta rupiah)</li></ul>

# Tinjauan Regulasi

Regulasi	Materi	Penjelasan
PP 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko	<p>Pasal 149</p> <p>Perizinan berusaha pada subsektor telekomunikasi yang ditetapkan berdasarkan hasil analisis tingkat Risiko kegiatan usaha terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi</li><li>2. Penyelenggaraan jasa telekomunikasi</li><li>3. Penyelenggaraan telekomunikais khusus</li><li>4. Jasa jual kembali jasa telekomunikasi</li></ol>	Terdapat 4 kelompok PB pada subsektor telekomunikasi
	<p>Pasal 150</p> <p>Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha pada subsektor pos, telekomunikasi, penyiaran, dan penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. penetapan multipleksing;</li><li>b. penomoran telekomunikasi;</li><li>c. hak labuh sistem komunikasi kabel laut transmisi telekomunikasi internasional;</li><li>d. hak labuh satelit;</li><li>e. izin penggunaan spektrum frekuensi radio;</li><li>f. sertifikat alat dan/atau perangkat telekomunikasi; dan</li><li>g. pendaftaran penyelenggara sistem elektronik lingkup privat.</li></ol>	Terdapat beberapa PB-UMKU untuk subsektor telekomunikasi sesuai dengan persyaratan pada PB

# Tinjauan Regulasi

Regulasi	Materi	Penjelasan
PP 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko	<p>Pasal 151</p> <p>Kode KBLI/KBLI terkait, judul KBLI, ruang lingkup kegiatan, parameter Risiko, tingkat Risiko, Perizinan Berusaha, jangka waktu, masa berlaku, dan kewenangan Perizinan Berusaha dan Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha tercantum dalam Lampiran I.</p> <p>Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha pada sektor pos, telekomunikasi, penyiaran, dan sistem dan transaksi elektronik yang ditetapkan berdasarkan hasil analisis Risiko tercantum dalam Lampiran II.</p>	<p>PB dan PB-UMKU memiliki kode KBLI/KBLI yang tercantum pada Lampiran I</p> <p>Detil persyaratan, kewajiban, dan jangka waktu tercantum pada Lampiran II</p>

# Tinjauan Regulasi

Regulasi	Materi	Penjelasan
Peraturan BPS Nomor 2 Tahun 2020 tentang Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia	Perubahan Kegiatan Usaha pada KBLI 2015 (Perka No. 19/2017) dengan KBLI 2020 untuk Kategori J	<ul style="list-style-type: none"><li>• 61925 - Jasa Penyediaan Konten menjadi 61912 - Jasa Konten SMS Premium</li><li>• 61914 - Jasa Panggilan Terkelol (Calling Card) sebelumnya termasuk dalam 61919 - Jasa Nilai Tambah Teleponi Lainnya</li><li>• 61922 - Jasa Komunikasi Data menjadi 61922 - Jasa Sistem Komunikasi Data</li><li>• 61923 - Jasa Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik (ITKP) menjadi 61913 - Jasa Internet Untuk Keperluan Publik (ITKP)</li><li>• 61923 - Jasa Internet Teleponi Untuk Keperluan Publik (ITKP) menjadi 61923 - Televisi Protokol Internet</li><li>• 61994 - Jasa Jual Kembali Akses Internet menjadi 61994 - Jasa Jual Kembali Jasa Telekomunikasi</li><li>• 82200 - Aktivitas Call Center sebelumnya termasuk dalam 61919 - Jasa Nilai Tambah Teleponi Lainnya</li></ul>
	KBLI 82200 - Aktivitas Call Center	Kelompok ini mencakup usaha jasa call center, seperti inbound call centre (panggilan ke dalam), menjawab panggilan dari pelanggan oleh operator manusia, distribusi panggilan otomatis, integrasi telepon dan komputer, sistem respon suara interaktif atau metode yang sejenis untuk menerima permintaan, menyediakan produk informasi yang berkaitan dengan permintaan bantuan pelanggan atau menyalurkan keluhan atau komplain dari pelanggan; outbond call centre (panggilan ke luar), menggunakan metode yang sejenis untuk menjual atau memasarkan barang atau jasa kepada pelanggan potensial, melakukan penelitian pasar atau jajak pendapat masyarakat dan kegiatan yang sejenis kepada pelanggan.

# Identifikasi Layanan dan Usulan Tindak Lanjut

## Identifikasi

- Bentuk Layanan yang diselenggarakan adalah menyampaikan informasi kepada pengguna, baik dalam bentuk voice maupun teks.
- Sesuai PM 13/2019 dan Perdirjen 1/2021, bentuk layanan call center adalah menyediakan layanan pusat panggilan teleponi untuk pencarian informasi guna kepentingan Pelanggan.

## Regulasi

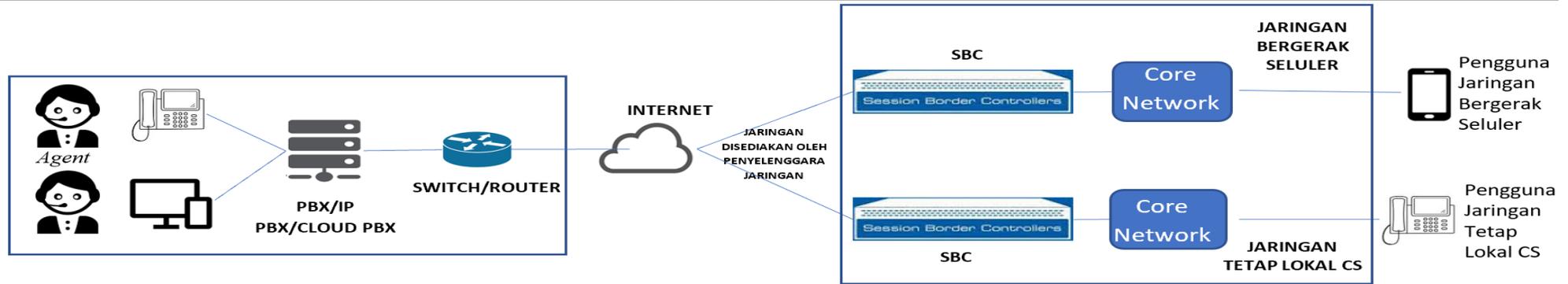
- PM 13/2019 Pasal 34 ayat (2) mengatur bahwa Ketentuan teknis penyelenggaraan jasa telekomunikasi (termasuk ketentuan teknis panggilan outbond pada penyelenggaraan layanan Pusat Panggilan Informasi (call center) ditetapkan oleh Direktur Jenderal (Perdirjen PPI 1/2021).

## Usulan Tindak Lanjut

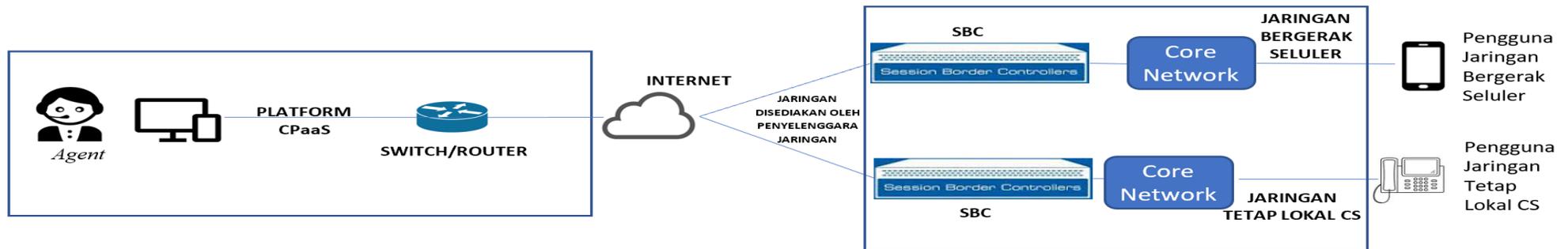
- Revisi Perdirjen PPI Nomor 1/2021 khususnya pada layanan call center dengan usulan **menambahkan ketentuan:**
  - Dapat memberikan layanan dalam bentuk teleponi (voice), SMS, MMS, USSD, dan UMB
  - Penomoran tidak harus menggunakan kode akses, tetapi dapat menggunakan long number, USSD & UMB
  - Pencegahan fraud dan refiling trafik
  - Pengaturan dibatasi pada trafik domestik, mengingat trafik dari LN sesuai FTP harus melalui SGI.
  - Pengembangan arsitektur/konfigurasi jaringan sesuai dengan perkembangan teknologi.

# Pengembangan Arsitektur/Konfigurasi Jaringan

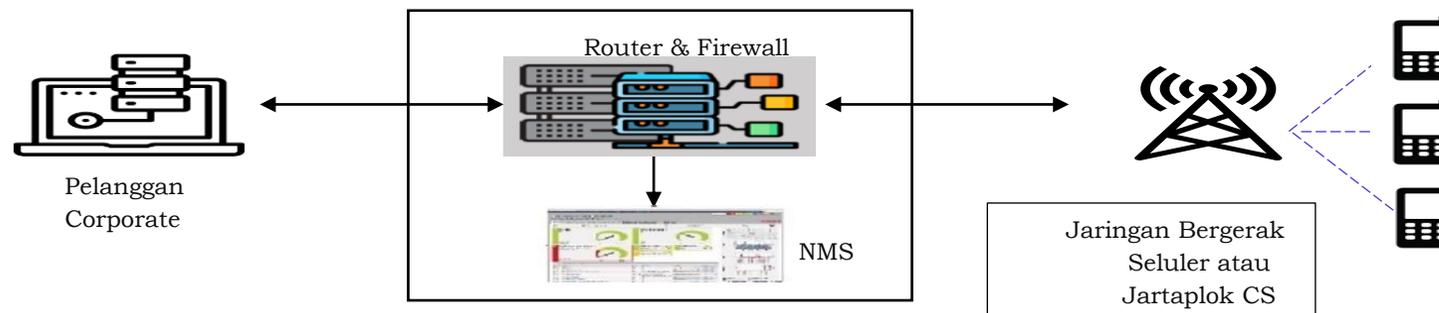
a. Untuk mengakomodir layanan SVC dan sejenisnya



b. Untuk mengakomodir layanan inbound dan outbound call menggunakan teknologi CPaaS berbasis Cloud



c. Untuk mengakomodir layanan Agregator (termasuk layanan A2P SMS Domestik)





# TERIMA KASIH

## Direktorat Telekomunikasi

