

ANGGOTA OMBUDSMAN RI KRITIK BRTI DAN OPERATOR SELULER: KOK TIDAK BERDAYA TANGANI SMS SPAM

Kamis, 12 November 2020 - Gosanna Oktavia Harianja

Cyberthreat.id - Ombudsman Republik Indonesia menyatakan saat ini tengah menerima keluhan-keluhan dari pengguna telepon seluler terkait SMS spam.

Lembaga pengawas layanan publik itu sengaja membuka kanal aduan lantaran tak ada tindakan konkret dari Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) dan operator seluler untuk menangani SMS spam.

"Kami perhatikan mulai dari operator maupun BRTI menanggapi hanya sebatas formalitas, tidak ada tindak lanjutnya. Ini merupakan tugas Ombudsman untuk mencari akar permasalahannya di mana. Kenapa operator dan BRTI itu seakan-akan tidak berdaya menghadapi permasalahan seperti ini," ujar anggota Ombudsman Republik Indonesia, Alvin Lie, ketika dihubungi Cyberthreat.id, Kamis (12 November 2020).

Alvin Lie mengatakan, data-data yang terkumpul dari aduan tersebut akan dijadikan bahan pembahasan tindak lanjut bersama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika, BRTI, dan operator seluler.

"Kami kan tidak bisa hanya berdasarkan pengamatan kami dari media sosial saja, makanya kami membuka posko untuk pengaduan masyarakat. Dari pengaduan yang masuk ini, kami analisis sebagai bahan untuk pembahasan tindak lanjut," ujarnya.

Berdasarkan dugaan awal dari Ombudsman, kata Alvin Lie, masalah SMS spam sulit diselesaikan karena dampak dari tidak konsistennya pemerintah (Kementerian Kominfo dan BRTI) dalam melakukan pengendalian nomor seluler prabayar.

Padahal, pada 2018 pemerintah telah membuat regulasi untuk registrasi identitas pengguna kartu prabayar, yaitu 1 NIK dan 1 KK hanya dibatasi boleh mendaftarkan tiga nomor seluler. Yang terjadi kemudian, kata dia, tidak ada kejelasan dari aturan ini.

"Tindak lanjutnya tidak ada dan saat ini tidak lagi dibatasi yang membuat eksekusinya jadi ke mana-mana," ujar dia.

Alvin berharap ke depan ada tindak lanjut berupa peraturan tegas yang diterapkan oleh Kementerian Kominfo, BRTI dan operator seluler.

Tidak hanya sekadar melakukan blokir nomor, tapi menegakkan kembali aturan satu pengguna akan diatur registrasi nomor telepon prabayarnya.

"Kalau sekadar blokir nomor, itu bisa diganti, tetapi harus ada peraturan dan pelaksanaan yang jelas," ujar dia.

Menyangkut layanan telemarketing, Alvin Lie juga menyarankan kepada pemerintah agar membuat aturan bahwa hanya perusahaan berizin yang melakukan kegiatan tersebut.

Selain itu telemarketing juga harus memperhatikan hak pelanggan, apakah dia bersedia atau tidak untuk dihubungi terkait penawaran-penawaran yang dilakukan.

"Kalau pelanggan tidak mau berarti tidak boleh ada penawaran. Kalau masih ada penawaran ini harus dikenai sanksi," ujar dia.

Untuk mengadukan sms penawaran melalui kanal pengaduan Ombudsman RI, pengguna dapat mengklik bit.ly/PengaduanSMSMengganggu. Pengguna bisa masuk menggunakan akun Gmail dan mengisi informasi pribadi dan menyampaikan keluhan.[]