

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Penggunaan telepon genggam atau yang biasa disebut *handphone* (hp) merupakan suatu kebiasaan masyarakat di era *modern*. Perkembangan zaman menjadikan telepon genggam sebagai suatu alat yang memiliki peran penting dalam kelangsungan hidup manusia. Telepon genggam menjadikan suatu komunikasi antar individu dapat berlangsung dengan baik dan cepat tanpa perlu khawatir akan perbedaan waktu dan tempat.

Untuk dapat melakukan proses komunikasi dengan menggunakan telepon genggam, maka masyarakat diwajibkan untuk memiliki suatu kartu seluler. Kartu ini dapat diperoleh melalui berbagai macam operator seluler. Indonesia memiliki banyak perusahaan telekomunikasi yang menyediakan kartu seluler, diantaranya adalah Telkomsel, Indosat, 3 dan XL. Ke-empat operator seluler tersebut merupakan perusahaan yang memimpin industri seluler. Dilihat dari jumlah beredar kartu seluler yang beredar di Indonesia hingga tahun 2017, maka urutan berurut dari yang paling tinggi mengedarkan kartu selulernya dimulai dari Telkomsel, Indosat, 3 (tri), dan XL. (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/10/12/berapa-jumlah-kartu-telepon-seluler-yang-beredar> pada 11/01/2018 pukul 21:14).

Kartu seluler yang disediakan operator seluler tersebut kemudian di registrasi dengan melampirkan data pengguna telepon sehingga akhirnya nomor telepon genggam dapat diaktifkan dan dipergunakan untuk keperluan komunikasi selanjutnya.

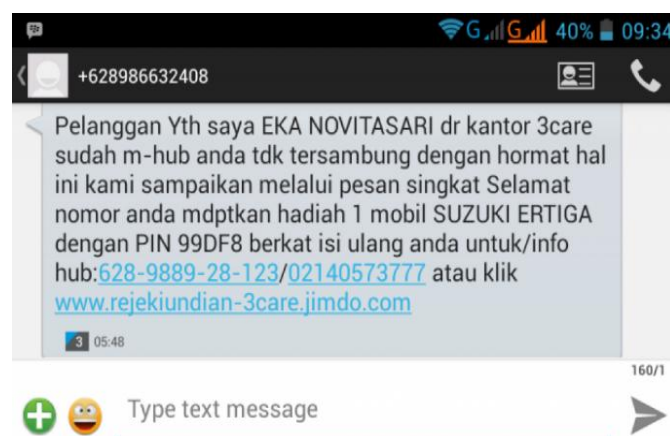
Kartu seluler terdiri atas dua jenis, yaitu kartu prabayar dan kartu pascabayar. Kartu prabayar dan kartu pascabayar yang disediakan operator seluler ini memiliki beberapa perbedaan diantaranya yaitu, pemilik kartu pascabayar harus melewati beberapa prosedur pendaftaran kartu yang cukup sulit, sementara pengguna kartu prabayar memiliki proses pendaftaran yang lebih mudah dan hemat waktu.

Perbedaan juga dapat dirasakan pada saat perhitungan biaya telepon, tarif telepon pengguna kartu prabayar relatif lebih mahal dari pada kartu pascabayar. Para pengguna kartu pascabayar tidak dapat membatasi penggunaan telepon, berbeda

dengan penggunaan kartu Prabayar dimana konsumen dapat membatasi biaya pemakaian pulsa. Hal ini dikarenakan pemilik telepon genggam dengan kartu Prabayar diharuskan untuk mengisi pulsa terlebih dahulu sebelum dapat melakukan proses komunikasi, sementara pemilik telepon genggam dengan kartu pascabayar dapat melakukan pembayaran tagihan telepon setelah melakukan proses komunikasi.

Beberapa perbedaan tersebut dapat menjadi patokan bagi seseorang untuk memilih penggunaan kartu seluler. Di Indonesia sendiri, penggunaan kartu seluler yang paling banyak digunakan adalah jenis kartu Prabayar. Telkomsel sebagai perusahaan nomor satu operator telekomunikasi seluler di Indonesia mengklaim hingga Desember 2017 mempunyai 143 juta pelanggan di seluruh Indonesia. Dari jumlah pengguna kartu Telkomsel tersebut, terdapat 140 juta pengguna kartu Prabayar dan tiga juta pengguna kartu pascabayar (livechat by e-gain antara penulis dan admin di MyTelkomsel pada 18 Desember 2015, pukul 16:50).

Kemudahan dalam melakukan registrasi ini menyebabkan banyaknya orang-orang tidak bertanggung jawab dapat melakukan penipuan melalui sarana telepon. Dalam beberapa tahun belakangan, masyarakat Indonesia kerap sekali mendapatkan SMS (pesan singkat) berjenis penipuan. Salah satu contoh aksi penipuannya adalah biasanya pelaku akan mengirimkan pesan singkat kepada calon korban dan menyatakan bahwa korban merupakan pemenang dari salah satu undian yang telah dilangsungkan, hingga akhirnya memaksa korban untuk mengirimkan sejumlah uang ke suatu nomor rekening.



**Gambar 1.1 Contoh Penipuan Melalui SMS**

Sumber : <http://www.harapanrakyat.com/2017/09/cara-mengetahui-modus-penipuan-iming-iming-hadiah-via-sms/> diunduh pada 02/12/2017 pukul 17.31 WIB

Hal ini dapat menyebabkan kalangan masyarakat awam mengalami kerugian yang cukup besar karena percaya akan penipuan tersebut. Bukan hanya penipuan berjenis undian saja yang terjadi di Indonesia, bahkan terkadang masyarakat menerima SMS yang bersifat mengancam dan meresahkan masyarakat.

Aksi penipuan ini dapat terjadi karena adanya kemudahan dalam menggunakan kartu Prabayar, masyarakat yang menggunakan kartu Prabayar dapat menggunakan kartu Perdana dengan asal registrasi (tidak mencantumkan data diri yang valid), sehingga pelaku penipuan tidak merasa takut akan identitas dirinya apabila suatu saat nomor yang ia gunakan dilacak keberadaannya oleh korban atau pihak yang merasa dirugikan.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) merupakan kementerian dalam pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan komunikasi dan informatika (diakses melalui [Kominfo.go.id](http://Kominfo.go.id) pada 12 Oktober pukul 17:53). Pada Oktober 2017, Kemkominfo mengeluarkan kebijakan dan himbuan kepada masyarakat untuk melakukan registrasi ulang kartu Prabayar. Kebijakan tersebut merupakan program kerja sama antara Kementerian Kominfo dengan Kementerian Dalam Negeri.

Tujuan dari program registrasi ulang kartu Prabayar ini adalah untuk dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan dari pengguna kartu Prabayar, serta meminimalisir penipuan yang sering terjadi melalui sarana telepon. Hal ini dikarenakan proses registrasi ulang ini memerlukan lampiran NIK dan nomor KK pengguna telepon, sehingga data diri dari pengguna kartu Prabayar tersebut lebih valid dan pemerintah juga dapat memberikan sanksi kepada pelaku penipuan. Dalam siaran PERS no.210 Kemkominfo juga menyatakan bahwa registrasi ulang kartu Prabayar berfungsi untuk mendukung transaksi *online* pada seluruh sektor, termasuk ekonomi digital.

Kemkominfo sebagai instansi pemerintahan dalam bidang komunikasi dan informatika memiliki tugas untuk dapat menyelenggarakan kegiatan pemerintah terkait registrasi ulang kartu Prabayar dengan cara mensosialisasikan atau mengkomunikasikan maksud dan tujuan dari pemerintah akan program tersebut.

Namun, dalam menjalankan suatu kegiatan biasanya akan menghadapi berbagai macam hambatan, salah satunya adalah timbulnya pemberitaan *hoax*. Hal ini dapat mempengaruhi jalannya suatu program pemerintah, karena pada dasarnya berita yang beredar di lingkungan masyarakat akan mempengaruhi sudut pandang masyarakat tersebut. Dalam hal ini, dinyatakan sebanyak 41 persen masyarakat terpengaruh oleh adanya berita *hoax* registrasi ulang kartu prabayar.

"Hoax tersebut sangat viral, padahal tidak ada hubungannya. Baru hitungan hari saja sudah berubah. Padahal, hal tersebut tidak benar," ujarnya.

Lebih lanjut, Herry menjelaskan, berita hoax soal registrasi SIM card juga mempengaruhi masyarakat. "Diperkirakan sampai 41 persen orang terpengaruh," katanya.

### **Gambar 1.2 Pengaruh Berita Hoax Terhadap Masyarakat**

Sumber: <http://teknologi.metrotvnews.com/news-teknologi/eN4xxI3N-cara-cerdas-mencegah-penyebaran-hoax-di-media-sosial> diunduh pada 02/12/2017 pukul 23:53 WIB

Humas Kemkominfo juga bertugas dalam mengklarifikasikan isu yang tersebar mengenai pemberitaan negatif yang beredar di lingkungan masyarakat. Hal ini sesuai dengan perkataan Staf Ahli Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Bidang Hukum, Henri Subiakto yang mengingatkan praktisi kehumasan di Kementerian dan Lembaga (K/L) untuk meningkatkan sinergi dalam menghadapi gencarnya serangan informasi - informasi palsu atau hoax ([https://kominform.go.id/content/detail/10280/lawan-hoax-dengan-sinergisitas-kehumasan-pemerintah/0/berita\\_satker](https://kominform.go.id/content/detail/10280/lawan-hoax-dengan-sinergisitas-kehumasan-pemerintah/0/berita_satker) pada 11/01/2018 pukul 21:29). Oleh sebab itu, Kemkominfo memerlukan humas di dalam organisasinya untuk dapat mendukung dan membantu Kemkominfo baik dalam hal menyampaikan kebijakan dan juga untuk menghimbau masyarakat dalam menanggapi isu-isu yang tersebar.

“PR adalah fungsi manajemen yang unik yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerja sama antara organisasi dan publiknya; melibatkan manajemen permasalahan dan isu; membantu manajemen untuk terus menginformasikan dan tanggap terhadap opini publik; mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan

perubahan secara efektif, melayani sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mencegah kecenderungan negatif; dan menggunakan penelitian yang sehat dan etika komunikasi sebagai alat utamanya” (Butterick, 2012 : 7).

Pemerintah menyentuh segala aspek masyarakat, oleh sebab itu kehadiran hubungan masyarakat (humas) sangatlah penting. Untuk mencapai tujuan dari program yang dijalankan oleh pemerintah, maka humas harus memiliki strategi dalam melakukan suatu kegiatan. Dalam praktek hubungan masyarakat, strategi mengacu pada rencana umum program yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan. Strategi diperlukan untuk mengatur jalannya suatu kegiatan dan sebagai antisipasi dalam menghadapi ancaman yang mungkin dapat terjadi selama kegiatan berlangsung.

Dengan adanya strategi yang telah dipertimbangkan terlebih dahulu, maka suatu aktivitas dapat berjalan dengan lebih baik. Sosialisasi merupakan salah satu contoh strategi Humas Kemkominfo untuk menyampaikan informasi supaya khalayak dapat mengerti maksud baik dari program yang dijalankan oleh pemerintah, mengajak publik untuk melibatkan diri dalam suatu program pemerintah, dan meminimalisir pemberitaan negatif yang kemungkinan muncul di kemudian hari.

Salah satu contoh kegiatan sosialisasi dapat dilihat melalui Jurnal karya Kholis Zamroni dan Abdul Ghafur dengan judul Strategi Humas Polresta Malang dalam Sosialisasi Kewaspadaan Masyarakat pada Isu Tindak Kriminal Begal. Strategi Humas Polresta Malang dalam melaksanakan sosialisasi kewaspadaan masyarakat pada isu tindak kriminal begal yaitu melakukan partoli dan penyuluhan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat agar selalu berhati-hati terhadap tindak kriminal begal dengan cara memberikan informasi melalui media cetak seperti sepanduk, koran dan menggunakan saluran radio. (<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/251> )

Sosialisasi yang dilakukan oleh organisasi/perusahaan memiliki teknik yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas, penulis ingin meneliti bagaimana strategi Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam melakukan sosialisasi program registrasi ulang kartu prabayar sehingga dapat diterima oleh masyarakat dengan baik.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, penulis menetapkan fokus dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana strategi humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam sosialisasi registrasi ulang kartu prabayar?”

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam sosialisasi registrasi ulang kartu prabayar.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Dalam hal teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu dalam bidang komunikasi, khususnya terkait dengan strategi humas pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi panduan bagi mahasiswa komunikasi, terkhususnya junior penulis dalam mencari ilmu pengetahuan atau sebagai literatur.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dalam hal praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi rekomendasi dan gambaran bagi para praktisi di bidang *public relations* mengenai strategi *public relations* lembaga pemerintahan dalam melakukan sosialisasi program pada masyarakat dan persiapan dalam menghadapi hambatan selama proses kegiatan program

## 1.5 Waktu dan Periode Penelitian

TABEL 1.1  
WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN

No.	Tahapan	Bulan					
		Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1.	Observasi masalah						
2.	Penyusunan bab 1						
3.	Penyusunan bab 2						
4.	Penyusunan bab 3						
5.	<i>Desk Evaluation</i>						
6.	Pengumpulan dan pengolahan data						
7.	Penyusunan bab 4 & 5						
8.	Sidang Skripsi						

Sumber : Olahan Penulis, 2017