

ABSTRAK

Kasus peretasan website Telkomsel.com terjadi karena sang peretas menyuarakan keluhannya dengan memprotes harga paket data Telkomsel yang dianggap terlalu mahal. Kasus ini sangat mempengaruhi citra perusahaan karena pada saat terjadi banyak berita simpang siur yang tersebar mengenai ketidakamanan data pelanggan yang dianggap sangat rahasia. Pihak kompetitor pun memanfaatkan momen ini untuk menjatuhkan Telkomsel dengan membuat cuitan-cuitan di twitter. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi telekomunikasi, masyarakat menyayangkan kejadian dan mempertanyakan keamanan situs Telkomsel yang lain seperti My Telkomsel atau keamanan data pelanggan.

Dalam keadaan seperti ini, peran dan fungsi humas sangat penting untuk memperbaiki citra perusahaan. Hal ini menjadi fokus utama dari penulis dalam melakukan penelitian, tentang bagaimana peran dan fungsi humas PT.Telkomsel dalam menangani kasus peretasan website tersebut. Teori yang digunakan peneliti sebagai dasar pemikiran dalam melakukan penelitian ini adalah peran humas dan fungsi humas. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran dan fungsi humas PT.Telkomsel Indonesia dalam menangani kasus peretasan website Telkomsel.com. Paradigma yang digunakan oleh peneliti adalah konstruktivis.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas PT.Telkomsel Indonesia melakukan peran dan fungsinya dalam menangani kasus peretasan website Telkomsel.com dengan baik. Dari hasil penelitian, Humas PT.Telkomsel Indonesia disarankan untuk tetap mempertahankan hubungan baik dengan media dan meningkatkan pengamanan yang lebih pada jaringan khususnya untuk data pelanggan. Dan untuk praktisi humas diluar PT.Telkomsel Indonesia penelitian ini bisa dijadikan pembelajaran mengenai bagaimana cara menangani krisis pada perusahaan.

Kata kunci: Peran Humas, Fungsi Humas, Peretasan, PT.Telkomsel Indonesia