

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, maka berkembang pula teknologi dan ilmu pengetahuan. Perkembangan itu bertujuan agar kehidupan manusia bisa menjadi lebih baik dan lebih mudah. Namun perubahan tersebut tidak hanya membawa dampak positif saja melainkan juga dapat menimbulkan dampak negatif. Seperti halnya perkembangan internet yang semakin maju dan menimbulkan dampak negatif salah satunya adalah terjadinya peretasan. Fenomena peretasan dilakukan oleh seorang peretas atau biasanya disebut dengan *hacker*. Menurut Kevin, dalam buku *The Hacking Bible* (2015 :4) menjelaskan bahwa peretas adalah orang yang bersemangat dan tertarik untuk mengetahui segala sesuatu secara rinci tentang sistem komputer. Meskipun konsepsi bahwa peretas adalah orang-orang jahat, mereka semangat untuk memahami. Tujuan profesional mereka adalah untuk mengeksploitasi kelemahan dalam sistem komputer.

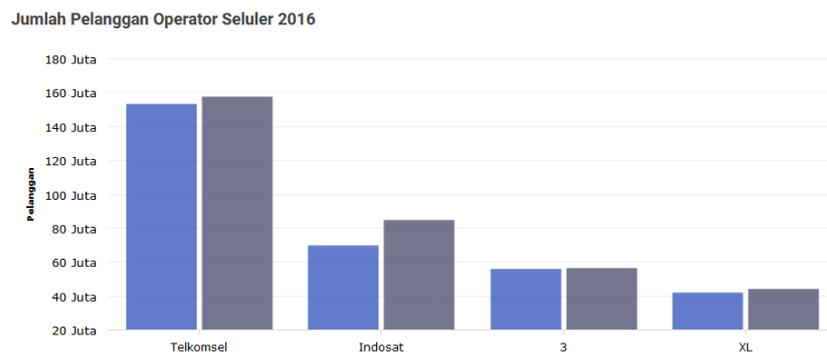
Menkominfo menegaskan bahwa peretasan merupakan pelanggaran hukum. Di Indonesia, aturan soal peretasan sudah tercantum dalam Undang-Undang 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Pasal 30 ayat 1,2 dan atau 3 UU No 11/2008 tentang ITE berbunyi “ (1) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem elektronik milik orang lain dengan cara apa pun. (2) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau Sistem Elektronik dengan cara apa pun dengan tujuan untuk memperoleh Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik. Dan (3) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan atau Sistem Elektronik dengan melanggar, menerobos, melampaui, atau menjebol sistem pengamanan. “

Selain itu, pasal 32 ayat 1 UU No 11/2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang berbunyi “ (1) Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik milik orang lain atau milik publik. “ Aturan lainnya, Pasal 22 huruf B UU 36/1999 tentang Telekomunikasi yang berbunyi “ Setiap

orang dilarang melakukan perbuatan tanpa hak, tidak sah, atau memanipulasi akses ke jaringan telekomunikasi; dan atau akses ke jasa telekomunikasi; dan atau akses ke jaringan telekomunikasi khusus. “

Ketua Lembaga Riset CISSRec (*Communication and Information System Security Research Center*), Pratama D. Persada mengemukakan bahwa “*Apabila peretas itu berhasil meretas situs yang sering dikunjungi orang, ini akan menjadi kebanggaan tersendiri bagi mereka. Nama mereka ataupun nama kelompok mereka akan dikenal oleh publik*”

Hal ini yang mungkin juga menjadi alasan sang peretas melakukan peretasan, selain untuk menyuarakan keluhannya tetapi juga ingin diakui karena menjadi suatu kebanggaan bagi mereka ketika berhasil meretas situs yang sering dikunjungi orang dalam kasus ini situs website Telkomsel.com sebagai salah satu operator seluler terbesar di Indonesia.



Gambar 1.1

Jumlah Pelanggan Operator Seluler per 2016

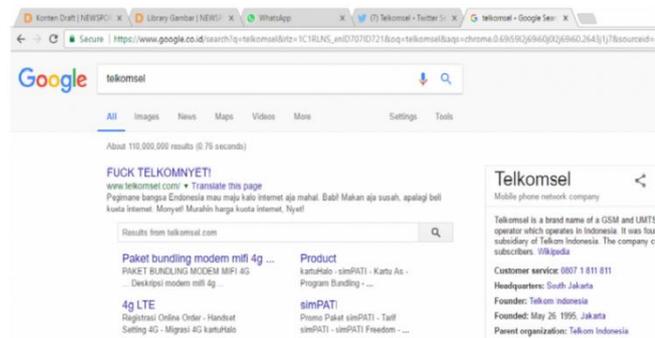
(Sumber : katadata.co.id diakses pada tanggal 14/09/2018 pukul 19.56 WIB)

Data di atas merupakan data jumlah pelanggan operator seluler per 2016, yang menunjukkan bahwa posisi pertama diduduki oleh Telkomsel sebagai operator dengan jumlah pelanggan terbanyak.

Telkomsel adalah perusahaan yang bergerak di bidang sistem telekomunikasi telepon seluler dengan sistem GSM (*Global System for Mobile Communication*). Perusahaan ini telah berdiri sejak 26 Mei 1995, dan menghadirkan akses telekomunikasi untuk masyarakat Indonesia dari Sabang sampai Merauke.

Menurut www.telkomsel.com (diakses pada tanggal 14/09/2018 pukul 19.22 WIB) Telkomsel menjadi operator seluler terbesar di Indonesia dengan 178 juta

pelanggan. Untuk melayani pelanggan yang tersebar di daerah terpencil hingga perbatasan negara, Telkomsel menggelar lebih dari 146 ribu BTS dan menjadi operator pertama yang meluncurkan layanan mobile 4G LTE (*Fourth Generation Long Term Evolution*) di Indonesia. Dengan kualitas jaringan yang sangat tinggi tentunya memerlukan biaya yang lebih besar pula. Hal ini menyebabkan harga provider Telkomsel terbilang cukup mahal dan banyak mengundang keluhan dari masyarakat. Hal itu menjadi pemicu terjadinya peretasan website Telkomsel.com tanggal 27 April 2017.



Gambar 1.2

Tampilan Website Telkomsel Pada Google

(Sumber: kompas.com diakses pada tanggal 14/09/2018 pukul 20.01 WIB)

Dalam laman tersebut, sang peretas menyuarakan keluhannya dengan memprotes harga paket data Telkomsel yang dianggap terlalu mahal. Deskripsinya pun berisi kata-kata kasar yang mengeluhkan soal harga dari operator ini. Ia meminta penurunan harga kuota internet dan pembagian pembatasan kuota untuk 2G/3G/4G dihapus. Ia juga mengatakan bahwa HOOQ dan VIU yang ada dalam paket internet adalah hal yang tidak dibutuhkan.



Gambar 1.3

Tampilan Website Telkomsel Saat di Retas

(Sumber: tribunnews.com diakses pada tanggal 13/09/2018 pukul 16.50 WIB)

Begitu berita peretasan ini tersebar, netizen ramai membicarakannya di media sosial salah satunya adalah twitter. Banyak masyarakat yang mendukung aksi peretasan tersebut karena memiliki keluhan dan pendapat yang sama dengan sang peretas. Mereka pun berterima kasih kepada sang *hacker* karena telah menyuarakan pendapat mereka.



Gambar 1.4

Respon masyarakat yang mendukung aksi peretas melalui twitter

(Sumber: idntimes.com diakses pada tanggal 14/09/2018 pukul 20.22 WIB)

Tapi tidak sedikit juga netizen yang membela Telkomsel. Mereka berpendapat bahwa harga yang ditawarkan oleh Telkomsel sesuai dengan kualitas jaringan yang mereka dapatkan.



Gambar 1.5

Respon masyarakat yang membela telkomsel melalui twitter

(Sumber: idntimes.com diakses pada tanggal 14/08/2018 pukul 20.35 WIB)

Selain respon dari masyarakat, kasus ini juga mengundang reaksi dari operator pesaing di twitter yaitu XL dan IM3 yang menyampaikan cuitan-cuitan yang dianggap menyindir. Kasus ini juga masuk kedalam akun gosip instagram Lambe_Turah yang memiliki sekitar 5 juta pengikut.

Berdasarkan cnnindonesia.com (diakses pada tanggal 14/08/2018 pukul 21.01 WIB), Direktur Utama Telkomsel yaitu Ririek Adriansyah menyatakan kejadian peretasan terjadi sekitar pukul 5.30 WIB dan berangsur normal pada pukul 15.00 WIB.

Kejadian ini pertama kali diketahui oleh tim *Corporate Communication* atau biasa kita sebut Humas yang langsung dikoordinasikan ke tim IT (*Information and Technology*). Pada saat yang sama, media mulai mengetahui dan mulai mengakses informasi ke Telkomsel untuk meminta pernyataan resmi. Pada saat seperti ini lah peran humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah sangat dibutuhkan dan juga fungsi humas untuk menciptakan komunikasi dua arah dan mengatur arus informasi dari perusahaan ke publik harus segera dilaksanakan agar dapat mengembalikan citra baik perusahaan.

Peretasan yang terjadi ini sebenarnya hanya menyerang tampak depan pada website Telkomsel.com dan tidak merusak konten di dalamnya apalagi membahayakan data pelanggan dan menghambat akses informasi lainnya. Hanya saja kasus ini sangat mempengaruhi citra dan reputasi perusahaan karena pada saat terjadi banyak berita simpang siur yang tersebar mengenai ketidakamanan data pelanggan yang di anggap 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 ini 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 perusahaan, karena jika peran dan fungsi humas tidak berjalan dengan baik maka akan berdampak buruk bagi perusahaan seperti dapat memperburuk citra perusahaan karena tidak mampu mengembalikan citra baik perusahaan atau bahkan kebangkrutan.

Contoh kasus pada humas CMNC (Citra Mahardika Nusantara Corpora) dalam *rebranding MGo Shuttle* atau yang sebelumnya dikenal dengan Cipaganti berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Anisa Radita Hasari : 2017). Setelah mengalami krisis karena bermasalah dengan mitra usaha yang akhirnya mengalami kebangkrutan. Cipaganti pun mengubah nama menjadi *MGo Shuttle*. Namun setelah lebih dari satu tahun diresmikan, *rebranding* yang dilakukan belum maksimal karena dari keempat kategori peran sesuai konsep Dozier & Broom, yaitu sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi pemecah masalah, fasilitator komunikasi, serta teknisi komunikasi, humas CMNC tidak secara ideal dalam menjalaninya.

Hal ini menjadi fokus utama dari penulis dalam melakukan penelitian, melihat citra Telkomsel merupakan hal yang penting bagi perusahaan dalam mempertahankan keberadaannya.

Berdasarkan pandangan tersebut serta melihat peran dan fungsi Humas PT. Telkomsel Indonesia dalam menangani kasus peretasan website Telkomsel.com yang sedang dihadapi maka penulis menjadikan hal tersebut sebagai objek penelitian penulis dengan judul “ **PERAN DAN FUNGSI HUMAS PT. TELKOMSEL INDONESIA (Studi Kualitatif Tentang Penanganan Kasus Peretasan Website Telkomsel.com) “**

1.2 Fokus Masalah

Dalam penelitian ini, penulis terfokus pada penelitian Peran dan Fungsi Humas PT. Telkomsel Indonesia (Studi Kualitatif Tentang Penanganan Kasus Peretasan Website Telkomsel.com)

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibahas, maka masalah yang ingin diteliti oleh penulis adalah :

1. Bagaimana peran dan fungsi humas PT. Telkomsel Indonesia dalam menangani kasus peretasan website Telkomsel.com ?
2. Bagaimana PT. Telkomsel Indonesia mengkomunikasikan ke publik soal kasus peretasan?

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada permasalahan penelitian, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Menjelaskan bagaimana peran dan fungsi humas PT. Telkomsel Indonesia dalam menangani kasus peretasan website Telkomsel.com .
2. Menjelaskan bagaimana PT. Telkomsel Indonesia mengkomunikasikan ke publik soal kasus peretasan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam bidang Ilmu Komunikasi, khususnya pada bidang kehumasan
- b. Memberikan pemahaman tentang pentingnya peran dan fungsi humas perusahaan untuk mempertahankan citra positif perusahaan

- c. Memberikan pemahaman tentang bagaimana cara Humas PT.Telkomsel Indonesia mengkomunikasikan ke publik mengenai kasus peretasan yang terjadi.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi humas PT.Telkomsel Indonesia dalam menangani suatu kasus
- b. Memberikan kesadaran tentang pentingnya peran dan fungsi humas pada saat terjadi suatu kasus.
- c. Memberikan pemahaman mengenai cara yang dilakukan oleh Humas PT.Telkomsel Indonesia dalam menangani kasus peretasan website Telkomsel.com

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Kegiatan penelitian ini akan dilakukan dari bulan Agustus 2018 hingga bulan Januari 2019. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Telkomsel Indonesia Jakarta dan juga di Open Library Telkom University.

Tabel 1.1
Waktu dan Periode Penelitian

No	Kegiatan	2018					2019
		Agu	Sep	Okt	Nov	Des	jan
1	Mencari Informasi Awal						
2	Penyusunan Proposal (BabI,II, dan III)						
3	<i>Desk Evaluation</i> (Seminar Proposal)						
4	Pengumpulan Data dan Wawancara						
5	Penyusunan Skripsi (Bab IV dan V)						
6	Pengajuan Sidang Skripsi						
7	Sidang Skripsi						