

ABSTRACT

The research entitled *Communication Barriers in the Implementation Process of Telecommunication Service Registration Regulation* is a qualitative descriptive research, which aims to find out what are the communication barriers that occur in the implementation process of registration regulation of telecommunication service customers in Surabaya area. The subject of this research is 12 informants which include Communication and Informatics Office of East Java Province, Telkomsel, Telkomsel user, and counter.

This research refers to some communication barriers according to Hafied Cangara. For data collection using non-participant observation, in-depth interviews, and documentation which then performed data presentation and making conclusions. The author uses triangulation of data to perform validity test on the analysis of research data.

The results of this study indicate that in the process of implementation of telecommunication service customer registration regulation there are communication barriers that occur in communication elements that include semantic barriers and message delivery intensity, status barriers in the Office of Communications and Informatics, physical barriers in the form of facilities provided both by Telkomsel and the Office of Communications and Informatics East Java Province, as well as barriers that occur in the user which includes barriers to the framework of thinking in the form of differences in perception, psychological barriers of prejudice, and cultural barriers in the form of changes to habits.

Keywords : *Communication Barriers, Telecommunication Services Customer Registration Implementation Process*

Devia Eka Wardani. Program Studi Ilmu Komunikasi. Hambatan Komunikasi dalam Proses Pelaksanaan Peraturan Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Seluler di Surabaya.

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Hambatan Komunikasi dalam Proses Pelaksanaan Peraturan Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi yang terjadi dalam proses pelaksanaan peraturan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi yang ada di wilayah Surabaya. Subjek penelitian ini berjumlah 12 informan yang meliputi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, Telkomsel, pengguna telkomsel, dan konter.

Penelitian ini mengacu pada beberapa hambatan komunikasi menurut Hafied Cangara. Untuk pengumpulan data menggunakan observasi non partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang kemudian dilakukan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penulis menggunakan triangulasi data untuk melakukan uji keabsahan pada analisis data penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa didalam proses pelaksanaan peraturan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi terdapat hambatan komunikasi yang terjadi pada elemen komunikasi yang meliputi hambatan semantik dan intensitas pengiriman pesan, hambatan status pada Dinas Komunikasi dan Informatika, hambatan fisik berupa fasilitas yg disediakan baik oleh telkomsel maupun Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, serta hambatan yang terjadi pada pengguna yang meliputi hambatan kerangka berpikir berupa perbedaan persepsi, hambatan psikologi berupa prasangka, dan hambatan budaya berupa perubahan terhadap kebiasaan.

Kata Kunci : Hambatan Komunikasi, Proses Pelaksanaan Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi