

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan penyampaian pikiran dan perasaan oleh komunikator kepada komunikan (Onong, 2009, hlm.11). Komunikasi dilakukan tidak hanya dengan tatap muka, dimanapun dan sejauh apapun jarak komunikan dan komunikator berada, komunikasi tetap berjalan tanpa terhalang oleh jarak, ruang, dan waktu dengan suatu media. Situasi seperti itu dapat dikatakan komunikasi jarak jauh. Sehingga muncul telekomunikasi yang membuat komunikasi jarak jauh menjadi lebih efektif dan efisien.

Telekomunikasi berdasarkan KBBI adalah komunikasi jarak jauh melalui kawat (telegraf, telepon) dan radio. Sedangkan di dalam Peraturan Kementrian Komunikasi dan Informatika nomor 12 tahun 2016 Pasal 1 berbunyi :

“Telekomunikasi yaitu setiap pemancaran, pengiriman dan atau penerimaan dari setiap informasi dalam bentuk, isyarat, tanda, tulisan, suara, gambar, zdan bunyi melalui sistem kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya.”

Sangat jelas bahwa telekomunikasi saat ini merupakan kebutuhan pokok bagi setiap lapisan masyarakat. Mengingat semakin pesat perkembangan teknologi saat ini, semakin besar pula kebutuhan kita akan telekomunikasi. Telekomunikasi dapat digunakan untuk mendukung kepentingan dalam berbagai aspek berkomunikasi demi terciptanya komunikasi yang efektif dan efisien.

Telekomunikasi selalu diperbaharui menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Salah satunya adalah telekomunikasi seluler yang membuat komunikasi antar personal maupun antar organisasi menjadi lebih mudah dan murah. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pengertian seluler adalah dibagi dalam sel sel atau bentuk. Seluler merupakan sebuah sistem komunikasi

yang memberikan layanan telekomunikasi, dimana layanan tersebut berupa data, suara dan atau video yang akses pelanggannya dilakukan dalam keadaan bergerak. Dengan adanya seluler ini, pengguna dapat melakukan komunikasi dengan pengguna lain tanpa harus bergantung pada media fisik yang dapat membatasi kegiatan mobilitas (Amir, 2013 hlm. 1).

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa telekomunikasi seluler adalah akses komunikasi jarak jauh yang dapat dilakukan dalam keadaan bergerak melalui media yang tidak bergantung pada media fisik. Para pengguna telekomunikasi seluler dapat leluasa dalam berkomunikasi, meskipun berada di tempat yang berbeda, komunikasi tetap dapat dilakukan. Oleh karena itu sangatlah wajar jika setiap orang berbondong-bondong untuk menggunakan jasa telekomunikasi seluler yang sesuai demi kelancaran dalam berkomunikasi.

Berdasarkan Peraturan Kementrian Komunikasi dan Informatika nomor 12 tahun 2016 Pasal 1 poin 3 berbunyi :

“Jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.”

Dimana ada pengguna pasti terdapat penyedianya terlebih dahulu. Maka dalam ranah telekomunikasi seluler jika ada pengguna jasa telekomunikasi seluler, maka ada pula penyelenggara jasa telekomunikasi seluler. Penyelenggara jasa telekomunikasi seluler adalah penyedia jasa layanan telekomunikasi seluler. Dalam hal ini yang dimaksud adalah perusahaan jasa telekomunikasi seluler di Indonesia, diantaranya adalah PT Telekomunikasi Indonesia, PT Indosat Tbk, PT Hutchison 3, PT XL Axiata, PT Smartfren Telecom, dan PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia.

Syarat agar para pengguna dapat menikmati layanan telekomunikasi seluler adalah dengan menggunakan kartu perdana yang telah disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi. Kartu perdana yang digunakan oleh pengguna harus terlebih dahulu didaftarkan sesuai dengan identitas pengguna, baik dengan identitas KTP (Kartu Tanda Penduduk), SIM (Surat Izin Mengemudi), Kartu

Pelajar, atau identitas lainnya. Sejak tahun 2005 Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) telah mewajibkan bagi seluruh pelanggan telekomunikasi agar mendaftarkan kartu perdananya sesuai dengan identitas yang tercantum dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) nomor 23 tahun 2005.

Meskipun sejak tahun 2005 sudah diberlakukan wajib registrasi bagi pengguna seluler, namun hal tersebut tidaklah efektif karena setiap nomor yang dipakai sebagian besar tidak diregistrasi dengan benar sehingga tidak ada validitas data. Setiap kartu perdana yang diregistrasi dengan benar maupun tidak, tidaklah berbeda karena sama-sama dapat digunakan untuk menikmati layanan seluler. Sehingga banyak bermunculan tindak kejahatan berupa penipuan melalui media seluler. Jika kartu perdana yang registrasikan tidak benar dan hanya digunakan untuk kejahatan, maka dapat menyulitkan pelacakan terhadap identitas pemilik kartu perdana tersebut.

Setiap tahun jumlah pengguna kartu perdana dari berbagai perusahaan telekomunikasi seluler (*provider*) terus bertambah. Didukung oleh berbagai promosi yang menarik dari setiap provider yang membuat pengguna memilih membeli kartu perdana baru dibandingkan mengisi ulang di nomor yang sama dengan alasan harga yang ditawarkan lebih murah. Satu pengguna dapat menggunakan kartu perdana dengan sekali pakai kemudian dibuang. Kartu perdana yang digunakan tersebut didaftarkan acak, dan memungkinkan bukan identitas dari pengguna. Apalagi di era modern saat ini, bermunculan smartphone yang dapat menggunakan dua kartu perdana secara bersamaan semakin mendukung pengguna untuk membeli kartu baru karena harga yang ditawarkan lebih terjangkau dari harga isi ulang di nomor yang sama, khususnya pada paket data seluler.

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan jaman, demi keamanan dan kenyamanan bersama, maka akhirnya Permenkominfo nomor 23 tahun 2005

tersebut dinyatakan tidak berlaku karena tidak sesuai pengembangan. Hal tersebut tercantum dalam Permenkominfo nomor 12 tahun 2016 pasal 24 yang berbunyi :

“Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 23/M.KOMINFO/10/2005 tentang Registrasi terhadap Pelanggan Jasa Telekomunikasi dicabut dan dinyatakan tidak berlaku”

Berdasarkan pernyataan Dirjen Penyelenggara Pos dan Informatika Kemkominfo RI yaitu Prof. Dr. Ahmad M. Ramli SH, MH dalam acara Ngobrol Pinter Bareng Pakdhe Karwo pada tanggal 13 November 2017 menyatakan bahwa peraturan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi ada agar masyarakat aman, ekonomi digital transaksi elektronik aman, dan meminimalisir penipuan.

Merza Fachys selaku Ketua Umum Asosiasi Penyelenggara Telekomunikasi Seluruh Indonesia (ATSI) menyatakan bahwa keuntungan registrasi adalah untuk melindungi para pemakai telekomunikasi dari kegiatan yang merugikan.

Peraturan Kementrian Komunikasi dan Informatika nomor 12 tahun 2016 dalam pasal 1 menyatakan bahwa registrasi adalah pencatatan identitas Pelanggan Jasa Telekomunikasi oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi. Dimana registrasi ini harus menyertakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan nomor KK (Kartu Keluarga). Periode registrasi ini dimulai pada 31 Oktober 2017 sampai 28 Februari 2018.

Peraturan ini sempat menuai pro kontra dari berbagai pihak karena alasan-alasan yang beragam. Mulai dari keamanan data, membuat pengusaha kecil seperti pemilik konter terancam gulung tikar, kebocoran data, dan lain sebagainya.

Kepala Dinas Kominfo Jawa Timur yaitu Ir. Eddy Santosa mengatakan bahwa peraturan dari pusat menimbulkan berbagai persoalan, ada yang siap ada yang masih bingung. Nah yang masih bingung ini tambah lagi memanfaatkan kebingungan ini untuk membuat hoax. Mulai dari hoax pemanfaatan data oleh pemerintah, data pelanggan yang akan bocor, dsb.

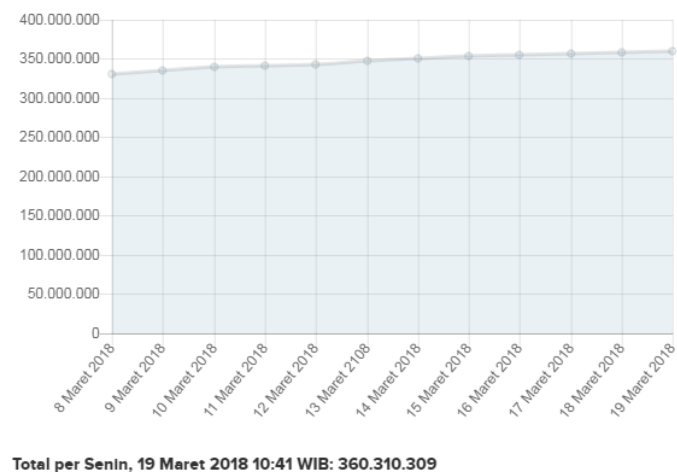
Merza Fachys selaku Ketua Umum Asosiasi Penyelenggara Telekomunikasi Seluruh Indonesia (ATSI) menyatakan bahwa data pelanggan dijamin aman dan terjaga karena para penyelenggara telekomunikasi sudah memenuhi aturan yang telah ditentukan.

Penyelenggara jasa telekomunikasi seluler wajib melakukan sosialisasi tentang registrasi pelanggan telekomunikasi seluler sesuai Permenkominfo nomor 12 tahun 2016 pasal 21 yang berbunyi :

“Penyelenggara Jasa Telekomunikasi wajib melakukan sosialisasi tata cara Registrasi kepada Pelanggan dan/atau calon Pelanggan.”

Sampai saat ini terhitung tanggal 19 Maret 2018 berdasarkan statistik dari website resmi Kominfo menunjukkan jumlah pengguna yang melakukan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi seluler di Indonesia berjumlah 360.310.309.

Status Registrasi SIM Card Prabayar



Gambar 1.1 Statistik dari website resmi kominfo

www.kominfo.go.id

Karena jika tidak melakukan registrasi pada batas waktu yang telah ditentukan kartu perdana akan terblokir, dan kartu perdana yang terblokir adalah kartu perdana yang telah mati, sehingga kartu perdana tersebut tidak termasuk ke dalam jumlah pelanggan yang dimiliki oleh provider alias berkurang. Maka dari itu,

untuk mempertahankan jumlah pelanggan yang telah dimiliki, setiap provider memiliki cara tersendiri agar para pelanggannya bersedia untuk registrasi kartu perdana yang mereka gunakan. Seperti memberikan bonus-bonus gratis kuota, gratis telepon maupun SMS.

Menurut data yang telah peneliti dapatkan dari masing-masing perusahaan pada 4 perusahaan telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia, jumlah pelanggan yang mereka miliki tercatat sebagai berikut :

No	Nama perusahaan	Jumlah pelanggan
1	PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel)	196.3 juta
2	PT Indosat Tbk	110.2 juta
3	PT Hutchison 3	63.8 juta
4	PT XL Axiata Tbk	53.5 juta

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Penyelenggara Telekomunikasi Seluler di Indonesia

Sumber : Laporan tahunan setiap perusahaan tahun 2017

Berdasarkan data tersebut, maka telah diketahui bersama bahwa *provider* yang memiliki jumlah pelanggan terbanyak adalah Telkomsel. Hal tersebut merupakan data yang memperkuat peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan Telkomsel. Penulis ingin mengetahui apa saja hambatan komunikasi yang terjadi dalam pelaksanaan peraturan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi ini.

Wilayah yang penulis ambil adalah wilayah Surabaya, Jawa Timur. Alasan penulis memilih Kota Surabaya adalah karena kota Surabaya memiliki jumlah penduduk tertinggi di Jawa Timur dan termasuk kawasan metropolitan. Urgensi penelitian ini adalah sebagai evaluasi bagi penyelenggara jasa telekomunikasi dan Kementrian Komunikasi dan Informatika sekaligus untuk meminimalisir hambatan yang ada bagi penyelenggara dan kementrian komunikasi dan informatika agar keduanya dapat bekerjasama dengan baik dalam melaksanakan peraturan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai hambatan komunikasi dalam pelaksanaan peraturan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi. Oleh karena itu, dilakukanlah penelitian dengan judul *“Hambatan Komunikasi dalam Proses Pelaksanaan Peraturan Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Seluler di Surabaya”*.

1.2 Rumusan Masalah

Apa saja hambatan komunikasi dalam proses pelaksanaan peraturan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi di Surabaya?

1.3 Tujuan

Untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi dalam proses pelaksanaan peraturan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat bagi penulis adalah diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi dalam hal hambatan komunikasi tentang suatu hal. Yakni mengenai hambatan komunikasi dalam proses pelaksanaan peraturan Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2016 yakni tentang registrasi pengguna jasa telekomunikasi di Surabaya. Selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaatnya adalah sebagai bahan evaluasi dan meminimalisir hambatan yang ada bagi penyelenggara jasa telekomunikasi dan kementrian komunikasi dan informatika agar keduanya dapat bekerjasama dalam meningkatkan peraturan yang telah disepakati untuk mencapai tujuan bersama demi kepentingan masyarakat luas, yakni peraturan Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2016.