

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi terbesar di Indonesia yang menyediakan jasa dan jaringan telekomunikasi baik di dalam negeri maupun di luar negeri. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. berdiri sejak tanggal 23 Oktober 1856 sebagai layanan telegraf elektromagnetik pertama yang disediakan oleh Pemerintah Belanda. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. merupakan BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia sebanyak 52,56%, dan 47,44% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan Investor dalam Negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel). Perusahaan ini diklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia atas dasar jumlah pelanggannya yaitu telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia PT Telekomunikasi Indonesia Tbk memanfaatkan berbagai teknologi untuk menunjang kinerja perusahaan dalam melayani pelanggannya, salah satunya adalah Satelit.



Gambar 1.1

Graha Merah Putih PT Telekomunikasi Indonesia Tbk

*Sumber : Arsip PT. Telkom Indonesia*

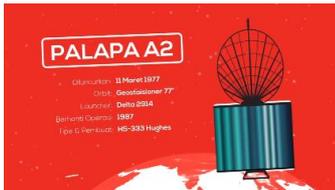
Menurut website [www.pengertianahli.com](http://www.pengertianahli.com) Satelit adalah benda langit yang paling kecil beredar mengelilingi benda langit yang lebih besar (planet) dan tetap berada dalam gaya tarik benda langit yang lebih besar. Ada dua jenis satelit, yaitu satelit alami dan satelit buatan. Satelit alami adalah satelit yang sudah berada dalam tata surya dan bukan merupakan buatan manusia, contohnya adalah bulan. Sedangkan, satelit buatan adalah satelit yang dibuat oleh manusia. Satelit buatan merupakan salah satu teknologi yang dibuat dengan tujuan tertentu, contohnya :

1. Mendapatkan informasi keadaan cuaca
2. Merelai siaran radio dan televise
3. Navigasi dan pembuatan peta
4. Penyelidikan ilmiah dan lain lain

Satelit buatan manusia banyak dimanfaatkan oleh perusahaan yang bergerak di bidang komunikasi untuk teknologi komunikasi dan informasi. Di Indonesia banyak perusahaan yang memanfaatkan satelit buatan manusia untuk jasa layanan komunikasi. Seperti yang sudah penulis sebutkan sebelumnya salah satu perusahaan yang memanfaatkan satelit untuk menunjang kinerjanya adalah PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk telah memiliki satelit untuk melayani para pelangganya sejak tahun 1976, berikut data dan perjalanan satelit yang dimiliki PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

**Data Satelit PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang telah mengudara**

**Tabel 1.1**

 <p><b>PALAPA A1</b>  Diluncurkan : 9 Juli 1976  Orbit : Geostasioner 108  Launcher : Delta 2914  Berhenti Operasi : 1983  Tipe &amp; Pembuat : HS-333 Hughes</p>	<p><b>SATELIT PALAPA A1</b>  Diluncurkan : 9 Juli 1976  Orbit : Geostasioner 108  Launcher : Delta 2914  Berhenti Operasi : 1983  Tipe &amp; Pembuat : HS-333 Hughes</p>
 <p><b>PALAPA A2</b>  Diluncurkan : 11 Maret 1977  Orbit : Geostasioner 77  Launcher : Delta 2914  Berhenti Operasi : 1987  Tipe &amp; Pembuat : HS-333 Hughes</p>	<p><b>SATELIT PALAPA A2</b>  Diluncurkan : 11 Maret 1977  Orbit : Geostasioner 77  Laucher : Delta 2914  Berhenti Operasi : 1987  Tipe &amp; Pembuat : HS-333 Hughes</p>

 <p><b>PALAPA B1</b>  Diluncurkan: 16 Juni 1983  Orbit: Geostasioner 118  Launcher: Space Shuttle STS-7  Berhenti Operasi: 1990  Tipe &amp; Pembuat: HS-376 Hughes</p>	<p><b>SATELIT PALAPA B1</b>  Diluncurkan : 16 Juni 1983  Orbit : Geostasioner 118  Launcher : Space Shuttle  Berhenti Operasi : 1990  Tipe &amp; Pembuat : HS-376 Hughes</p>
 <p><b>PALAPA B2P</b>  Diluncurkan: 21 Maret 1987  Orbit: Geostasioner 113  Launcher: Delta 6925  Berhenti Operasi: 1996  Tipe &amp; Pembuat: HS-376 Hughes</p>	<p><b>SATELIT PALAPA B2P</b>  Diluncurkan : 21 Maret 1987  Orbit : Geostasioner 113  Launcher : Delta 6925  Berhenti Operasi : 1996  Tipe &amp; Pembuat : HS-376 Hughes</p>
 <p><b>PALAPA B2R</b>  Diluncurkan: 14 April 1990  Orbit: Geostasioner 108  Launcher: Delta 6925  Berhenti Operasi: 2000  Tipe &amp; Pembuat: HS-376 Hughes</p>	<p><b>SATELIT PALAPA B2R</b>  Diluncurkan : 14 April 1990  Orbit : Geostasioner 108  Launcher : Delta 6925  Berhenti Operasi : 2000  Tipe &amp; Pembuat : HS-376 Hughes</p>
 <p><b>TELKOM-1</b>  Diluncurkan: 13 Agustus 1999  Orbit: Geostasioner 108  Launcher: Ariane 4  Berhenti Operasi: Masih beroperasi  Tipe &amp; Pembuat: A21DA Lockheed Martin</p>	<p><b>SATELIT TELKOM 1</b>  Diluncurkan : 13 Agustus 1999  Orbit : Geostasioner 108  Launcher : Arlane 4  Berhenti Operas : Masih beroperasi  Tipe &amp; Pembuat : A21DA Lockheed Martin</p>
 <p><b>TELKOM-2</b>  Diluncurkan: 18 November 2005  Orbit: Geostasioner 118  Launcher: Ariane 5  Berhenti Operasi: Masih beroperasi  Tipe &amp; Pembuat: Starbus 2 Orbital Sciences Corporation</p>	<p><b>SATELIT TELKOM 2</b>  Diluncurkan : 18 November 2005  Orbit : Geostasioner 118  Launcher : Arlane 5  Berhenti Operasi : Masih beroperasi  Tipe &amp; Pembuat : Starbus 2 Orbital Sciences Corporation</p>
 <p><b>TELKOM-3S</b>  Diluncurkan: 15 Februari 2017  Orbit: Geostasioner 118  Launcher: Ariane 5  Tipe &amp; Pembuat: Thales Alenia Space (TAS)</p>	<p><b>SATELIT TELKOM 3S</b>  Diluncurkan : 15 Febuari 2017  Orbit : Geostasioner 118  Launcher : Arlane 5  Berhenti Operasi : Masih beroperasi  Tipe &amp; Pembuat : Thales Alenia Space (TAS)</p>

Sumber: Situs Resmi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (<http://www.telkom.co.id> diakses pada 9 Oktober 2017 pukul 16.50)

Dilansir pada website [www.kumparan.com](http://www.kumparan.com) pada hari jumat tanggal 25 Agustus 2017 sekitar pukul 16.40 terjadi anomali pada salah satu satelit yang dimiliki PT

Telekomunikasi Indonesia Tbk. yaitu satelit Telkom 1 yang diluncurkan pada tahun 1999. Satelit yang telah berusia 18 tahun ini bergeser titik (*pointing*) antena sehingga menyebabkan gangguan yang sangat fatal pada layanan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Akibatnya siaran televisi nasional Indonesia diantaranya TRANS TV, TRANS 7, NET-TV dan ANTV. Tidak hanya gangguan pada Televisi beberapa TV nasional Indonesia, kejadian ini juga mengakibatkan ribuan ATM offline diantaranya:

- 4.700 ATM Bank BCA
- 2000 ATM Bank MAndiri
- 1500 ATM Bank BNI
- 300 ATM Bank BRI

Pada hari yang sama PT Telekomunikasi Indonesia Tbk membenarkan informasi yang beredar bahwa terjadinya anomali satelit Telkom 1 dan sedang melakukan investigasi terhadap terjadinya anomali pergeseran satelit Telkom 1 yang menyebabkan krisis yang tidak terduga.

Pada hari sabtu tanggal 26 Agustus 2017 PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. mengambil untuk menanggulangi krisis atas bergesernya satelit Telkom 1 dengan mulai melakukan proses memigrasi pelanggan dan layanan di satelit Telkom 1 ke satelit Telkom 2 yang di luncurkan pada tahun 2005 dan satelit Telkom 3S yang di luncurkan pada tahun 2017 yang direncanakan selesai pada tanggal 30 Agustus 2017. Pada hari yang sama tersebar rumor yang menyatakan bahwa satelit Telkom 1 telah bergeser keluar orbit bahkan hancur berkeping keping, namun hal tersebut telah dibantah oleh Arif Wibowo selaku *Vice President Public Relations* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Akibat dari anomali satelit Telkom 1, Stasiun televisi ANTV melalui *official* akun Twitternya menginformasikan bahwa ANTV telah berganti frekuensi di parabola dan menggunakan Satelit Palapa D yang dioperasikan Indosat Ooredoo.



Gambar 1.2

Frekuensi ANTV terbaru di parabola

Sumber: <https://twitter.com/whatsonANTV>

Tidak hanya itu anomali satelit Telkom 1 ini juga menyebabkan banyaknya beredar berita negatif yang belum terverifikasi kebenarannya oleh pihak PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Salah satunya seperti yang dilansir oleh website resmi CNN Indonesia pada tanggal 31 Agustus 2017 yaitu memberitakan bahwa satelit Telkom 1 diduga hancur di orbit geostasioner. Dalam berita tersebut disebutkan bahwa, hasil pelacakan dari salah satu perusahaan Amerika Serikat memperlihatkan satelit Telkom 1 'terkapar' di orbit geostasioner. CNN Indonesia melansir dari laman *ArsTechnica*, *ExoAnalytic* menemukan jejak Telkom 1 lewat salah satu teleskop optik. Data yang terkumpul kemudian mereka olah melalui algoritma dan hasilnya teleskop optik di Australia Timur menemukan Telkom 1 dalam keadaan hancur.

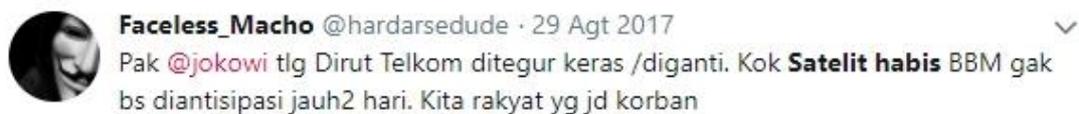
Selama anomali satelit Telkom 1 ini terjadi banyak beredar pemberitaan negatif dan pelaporan dari masyarakat menuntut kejelasan terhadap krisis yang sedang terjadi. Berikut beberapa postingan netizen terkait bergesernya satelit Telkom 1:



Gambar 1.3

Sumber : [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

Seperti yang di posting oleh akun @digitiz1ng pada 27 Agustus 2017 yang menyatakan pertanyaan tentang aturan *lifetime* satelit “*apa memang gak ada aturan ya mengenai menyewakan transponder dari satelit yang habis lifetime nya*”



Gambar 1.4

Sumber : [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

Selain itu akun twitter @hardarsedude juga menyatakan keluhannya yang ditandai kepada presiden Jokowi “*Pak @jokowi tlg dirut Telkom Ditegur keras/diganti. Kok satelit habis BBM gak bisa diantisipasi jauh2 hari. Kita rakyat yang jadi korban*” tweetnya

Selain keluhan tentang satelit, netizen juga menyatakan keluhannya terkait ATM yang off akibat bergesernya satelit Telkom 1. Seperti yang diposting oleh akun Chowie @Kemseola “*parah sih kemaren waktu satelit geser, aku juga di atm galeri bank 4 dari 6 mesin atm mati serentak. Bank juga gak bisa ngapa2in pfft. )*”



Gambar 1.5

Sumber : [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

Dalam Kamus Besar bahasa Indonesia Kata krisis berarti keadaan yang berbahaya atau keadaan yang genting yang sedang terjadi. Apabila suatu krisis tidak di

tanggulangi dengan baik maka akan berdampak buruk pada citra dan kelangsungan suatu perusahaan seperti contoh kasus Exxon Valdez.

Dikutip dari kompasiana.com pada 24 Maret 1989, Sebuah kapal tangker milik ExxonMobil menumpahkan minyak mentah sebesar 11 juta US gallon di daerah perairan Prince William, Bligh Reef, Alaska. Tragedi tumpahan jutaan galon minyak mentah pada kawasan pantai sepanjang 1.300 mil oleh tanker atau kapal Exxon Valdez pada 24 Maret 1989 di Alaska ini mengakibatkan kerugian hingga dua milyar dollar untuk biaya pembersihan dan kerusakan lingkungan yang disebabkan. Kejadian ini mengakibatkan hancurnya ekosistem laut dan menyebabkan ratusan nelayan kehilangan mata pencahariannya. Untuk menyelesaikan ganti rugi atas kejadian ini perusahaan harus menekan biaya operasional perusahaan, akhirnya perusahaan melakukan PHK kepada para karyawan, akibatnya karyawan yang tidak di phk harus bekerja lebih banyak hingga kelelahan hal ini pun kemudian diberitakan oleh media.

Kejadian tumpahnya minyak mentah ini merupakan kecelakaan yang disebabkan oleh *human error* karena kapten kapal terbukti dalam keadaan mabuk. Pada awalnya kapten kapal menyangkal bahwa ia dalam keadaan mabuk kepada media, namun saat di tes secara medis tubuhnya positif dalam keadaan mabuk. Selain itu pada saat kejadian CEO dari ExxonMobil yaitu Rawl tidak bisa ditemui, hingga akhirnya Seminggu setelah kejadian ini terjadi, perusahaan ExxonMobil ini baru memberikan klarifikasi terkait kejadian. Dua minggu setelah kejadian CEO Rawl baru muncul di Alaska dan melakukan konferensi pers. Namun hal tersebut tidak dapat mengangulangi krisis yang sudah terlanjur membuat masyarakat marah.

Kurang cekatannya pihak perusahaan dalam pembentukan tim dan penanganan krisis, menjadikan kesan buruk mengenai upaya yang tengah dilakukan perusahaan terhadap bencana yang tengah dihadapi oleh Exxon Valdez. Selain itu strategi yang diambil oleh perusahaan ini kurang tepat dimana menyangkal kejadian/ strategi Defensif dimana perusahaan memilih untuk membentengi diri terlebih dahulu dan melakukan pembelaan diri terkait masalah yang tengah terjadi. Selain itu perusahaan mengulur waktu begitu lama membuat masyarakat marah. Kejadian ini pun merusak citra perusahaan. Dari contoh kasus krisis ExxonMobil dapat disimpulkan bahwa seorang *Public Relations* dan perusahaan harus dapat menentukan strategi dan langkah langkah yang tepat untuk menanggulangi krisis agar tidak merusak citra perusahaan dimata masyarakat. Pada saat krisis terjadi pasti akan timbul masalah masalah seperti

pemberitaan negatif terkait krisis yang sedang terjadi. Sama halnya dengan krisis bergesernya satelit Telkom 1.

Selama anomali satelit Telkom 1 terjadi banyak beredar pemberitaan negatif dan pelaporan dari masyarakat menuntut kejelasan terhadap krisis yang sedang terjadi. Untuk itu peran seorang praktisi *public relations* (PR) sangatlah penting. PR memiliki peranan penting untuk menangani pemberitaan negatif agar spekulasi yang tidak benar adanya tidak merusak citra dari perusahaan. Pemberitaan yang merusak citra perusahaan jika tidak langsung ditanggapi dengan tepat, segala bentuk pemberitaan dan pelaporan tersebut akan membentuk opini publik yang tidak sesuai dengan fakta di lapangan. Oleh karena itu, peneliti akan meninjau lebih lanjut mengenai aktivitas *Public Relations* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Regional 3 dalam menangani krisis pergeseran Satelit Telkom 1 yang terjadi pada 25 Agustus 2017. Maka dari itu, judul dari penelitian ini adalah **“Aktivitas *Public relations* Dalam Menangani Krisis” (Studi Kasus Pada Bergesernya Satelit Telkom 1 pada 25 Agustus 2017 PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Regional 3 Jawa Barat).**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan dari latar belakang penelitian di atas, maka fokus dari penelitian ini adalah **“Bagaimana Aktivitas *Public Relations* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional 3 Dalam Menangani Krisis Bergesernya Satelit Telkom 1?”**

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Untuk memperjelas fokus penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Aktivitas apa yang dilakukan *Public Relations* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional 3 dalam menangani krisis Gesernya satelit Telkom 1 milik PT Telekomunikasi Indoensia Tbk?
2. Upaya apa yang di lakukan *Public Relations* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Regional 3 dalam menangani krisis bergesernya satelit Telkom 1?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aktivitas apa yang dilakukan *Public Relations* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional 3 dalam menangani krisis bergesernya satelit Telkom 1 milik PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan *Public Relations* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional 3 dalam menangani krisis bergesernya satelit Telkom 1.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memperkaya kajian ilmu komunikasi melalui penelitian dibidang aktivitas *Public Relations* dalam menangani krisis.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tentang implementasi aktivitas *Public Relations* yang tepat dalam menangani krisis pada perusahaan.

## **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

### **a. Waktu Penelitian**

Waktu yang penulis lakukan untuk penelitian ini adalah dari November 2017 - April 2018. Penelitian menghabiskan sekitar 6 bulan.

### **b. Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Periode 2017-2018 yaitu pada bulan November 2017 hingga April 2018.

Tabel 1.2  
**Periode Penelitian**

Keterangan	2017								2018																				
	November				Desember				Januari				Febuari				Maret				April								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Mencari Informasi Riset	■	■	■	■																									
Penyusunan Draft <i>Desk Evaluation</i> (DE)					■	■																							
Penyusunan BAB I, BAB II, BAB III							■	■	■																				
<i>Desk Evaluation</i> (DE)									■	■																			
Penelitian (wawancara dengan Informan)										■	■	■	■																
Pengolahan data														■	■														
Penyusunan Bab IV dan Bab V																	■	■	■	■									
Pengajuan Sidang skripsi																					■	■							
Sidang Skripsi																									■	■			

Sumber: Olahan peneliti 2017