

Bab I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Sekilas tentang PT Smartfren Telecom

PT Smartfren Telecom adalah operator penyedia jasa telekomunikasi berbasis teknologi CDMA yang memiliki lisensi selular dan mobilitas terbatas, serta memiliki cakupan jaringan CDMA EV-DO (jaringan mobile broadband yang setara dengan 3G) yang terluas di Indonesia. Smartfren juga merupakan operator telekomunikasi pertama di dunia yang menyediakan layanan CDMA EV-DO Rev B (setara dengan 3,5G dengan kecepatan unduh s.d. 14,7 Mbps). Kantor pusat Smartfren berlokasi di Jl. H. Agus Salim No.45 Sabang, Jakarta Pusat.

Gambar 1.1 Logo Smartfren



Sumber: www.smartfren.com

Menurut Laporan Tahunan dari PT Smartfren Telecom TBK, jumlah pelanggan Smartfren sampai dengan akhir 2011 mencapai 7,6 juta pelanggan dengan lebih dari 16 % adalah pelanggan data, serta didukung oleh lebih dari 140 galeri yang tersebar di seluruh Indonesia.

1.1.2. Sekilas tentang situs www.Kaskus.co.id

Kaskus adalah situs forum komunitas online terbesar di Indonesia (alexa.com, 2013). Situs kaskus lahir pada tanggal 6 November 2000 oleh tiga pemuda asal Indonesia yang sedang melanjutkan studi di Seattle, Amerika Serikat, yang bernama Andrew Darwis, Ronald Stepanus dan Budi Dharmawan. Kaskus sendiri berdiri dibawah bendera PT Data Media Indonesia. Asal kata kaskus sendiri berasal dari kata kasak dan kusuk. Tujuan awal dari didirikannya komunitas ini adalah untuk mempersatukan masyarakat online dalam dan luar negeri dalam satu komunitas. Kaskus menganut asas *freedom of speech* yang merupakan salah satu dasar *human right* manusia. Situs kaskus berubah dari www.kaskus.us menjadi www.kaskus.co.id sejak tahun 2012 dikarenakan perpindahan ke server lokal. Jumlah member Kaskus sampai tahun 2012 telah mencapai 4,5 jt member dan akan bertambah lagi.

Gambar 1.2 Logo www.kaskus.co.id



Sumber: www.kaskus.co.id

Forum kaskus memiliki struktur yang bercabang (*threaded*), dimana forum terbagi ke dalam beberapa sub forum dengan topik bahasan yang paling umum lalu setiap sub forum terbagi lagi menjadi beberapa topik-topik bahasan yang lebih kecil dan disebut *thread*. Pada beberapa *thread*, terdapat lagi pembagian menjadi satu atau lebih sub *threads* dengan topik yang lebih khusus. *Thread* di posting oleh pengirim pesan pertama atau disebut *thread starter* (TS) lalu para member akan mengirimkan pesan-pesan sebagai tanggapan atau balasan terhadap *thread* tersebut.

Ada beberapa aturan untuk *thread* forum dalam situs www.kaskus.co.id, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) *Page* pada satu *thread* maksimal hanya mencapai 500 *page*
- 2) Dilarang berjualan pada forum melainkan forum jual beli yang telah disediakan
- 3) Tidak ada duplikasi *thread* pada forum yang kontennya memiliki kesamaan.
- 4) Pergantian *Thread Starter* (TS) sesuai dengan aturan yang telah ditentukan Moderator dari setiap sub forum.
- 5) Dilarang memposting hal yang berkaitan dengan topik SARA, Pornografi, Flamming, Kriminal dan Penghinaan.

Pengguna forum Kaskus umumnya berasal dari kalangan remaja hingga orang dewasa. Berikut ini adalah pembagian jenis pengguna yang ada dalam forum Kaskus:

- 1) Admin/Administrator, adalah orang yang bertugas untuk mengurus hal-hal administrasi semua kegiatan yang terjadi di situs www.kaskus.co.id
- 2) Moderator, adalah orang yang diberi kepercayaan Admin untuk menjaga dan mengawasi segala aktifitas di sub forum
- 3) Donatur, adalah *member* forum Kaskus yang melakukan donasi ke Kaskus
- 4) Member umum

1.1.3. Sekilas tentang Forum Komunitas Pengguna Smartfren pada situs www.Kaskus.co.id

Forum Komunitas Pengguna Smartfren adalah salah satu *thread* dari forum Handphone dan PDA dengan subforum Operator CDMA dan GSM. Thread ini sudah terverifikasi oleh moderator sebagai *thread* resmi dari komunitas pengguna Smartfren.

Thread komunitas pengguna Smartfren diberi nama *SmartFren Community*. *Thread Smartfren Community* diposting pertama oleh member dengan id primula pada tanggal 17 Mei 2011 dan sekarang sudah mencapai 2 *part* dikarenakan telah mencapai 500 *page* pada *thread* pertama. Thread ini bukanlah *official representative* dari operator Smartfren, namun media bersama para member kaskus yang ingin mengenal produk-produk Smartfren lebih dalam sehingga mampu sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian.

Sama seperti *thread* lainnya, pada *thread* komunitas pengguna Smartfren ini ada sejumlah peraturan-peraturan saat memposting pendapat atau pertanyaan dalam *thread* ini, antara lain :

- a. No Hit and Run
Maksud dari aturan No Hit and Run adalah, member yang melakukan posting diharap tetap mengunjungi *thread* tersebut dengan memberikan informasi yang mungkin member ketahui
- b. No oneliner
Maksud dari No oneliner adalah, posting komentar yang dilakukan minimal harus dua baris dan tidak boleh kosong.

- c. Menjaga etika dalam berforum
Tidak memposting hal *flaming*, SARA, Pornografi, dll

Thread ini diawasi oleh moderator forum yang akan secara langsung menghilangkan posting member yang melanggar aturan tersebut.

1.2. Latar Belakang Masalah

Menurut Welser, Gleave dan Smith (2009), komunikasi bercabang (*threaded*) merupakan salah satu cara berinteraksi yang umum dalam dunia maya. Jenis komunikasi ini terjadi di dalam forum web, email, wiki, newsgroup dan blog, ketika seorang manusia secara sistematis berpartisipasi dalam cara yang khusus dan bagaimana memainkan peran sosial di dalamnya.

Forum komunitas online memang merupakan salah satu media untuk menyebarkan informasi dan pengetahuan antar anggota, sehingga akan terbentuk pemikiran dan pertimbangan dalam penentuan keputusan akan suatu produk atau jasa yang menjadi topik dalam forum tersebut. Informasi menjadi penting ketika seseorang atau lebih memegangnya. Para pemegang informasi ini bisa saja memberikan info-info dengan tidak benar atau hanya hal-hal positif dari sebuah produk atau jasa. Proses ekstraksi dari sebuah Social Network akan menghasilkan informasi tentang siapa yang berperan penting dalam sebuah Social Network.

Menurut Alexa.com, Kaskus merupakan forum terbesar yang ada di Indonesia. Forum ini meliputi dua hal penting didalamnya, yaitu forum bertukar informasi dan sebagai sarana jual-beli para memernya (kaskus.com). Informasi yang terdapat dalam forum kaskus sangatlah beragam dan lebih detail dibanding social network lain seperti twitter dan facebook, para member saling melakukan interaksi sehingga informasi akan semakin lengkap dan jelas. Maka dari itu dipilihlah salah satu forum dalam website kaskus sebagai obyek social network yang diteliti.

Fenomena pencarian tokoh dalam social network tampak pada perusahaan telekomunikasi lain. Perusahaan tersebut mencari tokoh blogger dan selebriti twitter yang memang sudah terkenal sebelumnya untuk mengikuti even Nekat Traveller (<http://www.telkomsel.com/about/news/1001-telkomsel-ajak-pelanggan-dukung---nekad-traveler---dari-jakarta-ke-p.komodo.html>, diakses 8 September 2013). Aktor tersebut secara tidak langsung akan memberikan review tentang keikutsertaan nya dalam blog mereka yang mungkin akan dibaca para blogger lain nya. Jadi, sangat penting ketika perusahaan memiliki seorang aktor dalam sebuah social network tertentu yang nantinya dapat memberikan informasi produk perusahaan tersebut.

Dalam situs kaskus, forum komunitas pengguna Smartfren memiliki member yang paling aktif dibanding Operator CDMA lain nya, selain itu Smartfren selalu mengalami kenaikan penjualan mulai dari 2011-2012 menurut laporan keuangan PT Smartfren Telecom. Berita lain dari Detik.com menyebutkan, Smartfren meraih penghargaan The Best Operator CDMA pada ajang Indonesia Celluler Award (ICA).

Forum komunitas pengguna Smartfren juga memiliki jumlah interaksi terbanyak dalam kategori CDMA. Berikut tabel jumlah page yang terdapat pada setiap *thread* pada subforum operator CDMA di kaskus :

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Page pada Thread di Subforum CDMA

No	Operator CDMA	Tanggal diposting	Part 1	Part 2
1	Smartfren	17 Mei 2011	500 page	271 page
2	Esia	06 Mei 2011	300 page	
3	Flexy	13 Oktober 2010	36 page	
4	Ceria	04 Januari 2011	6 page	

Sumber data : hasil olahan penulis

Menurut data dari situs www.internetworldstats.com, tercatat bahwa di Indonesia dari total populasi sebesar 248.645.008 orang terdapat pengguna internet sebesar 22,1% atau sekitar 55 Juta orang sampai Juni 2012 sedangkan jumlah pelanggan Smartfren sendiri menurut data *annual report* tahun 2011 adalah sebesar 6,7 juta orang.

Dalam sebuah social network, akan terbentuk 1 atau lebih member yang bertindak sebagai pusat informasi. Member ini akan memulai pembicaraan tentang topik tertentu serta menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan. Misal pada situs www.kaskus.co.id, ada istilah Thread Starter yang memulai pembuatan thread tertentu. Untuk memahami dan mengenali peran sosial seorang individu dalam suatu komunitas diperlukan sebuah alat yang mampu menggambarkan dan menganalisis pola interaksi yang terjadi di dalam komunitas tersebut. Metode untuk memahami pola dan peran sosial individu salah satunya adalah *Social Network Analysis*.

Dari paparan fakta-fakta tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN SOCIAL NETWORK ANALYSIS DALAM DISEMINASI INFORMASI PRODUK SMARTFREN (STUDY KASUS FORUM KOMUNITAS PENGGUNA SMARTFREN PADA SITUS KASKUS”)

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yang penulis angkat adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pola diseminasi informasi tentang produk Smartfren pada forum komunitas pengguna Smartfren di www.kaskus.co.id?
- 2) Bagaimana menentukan individu yang paling berperan dalam proses diseminasi informasi tentang produk Smartfren pada forum komunitas pengguna Smartfren di www.kaskus.co.id?

1.4. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah didapatkan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui pola diseminasi informasi yang terjadi pada forum komunitas pengguna Smartfren di www.kaskus.co.id
- 2) Mengetahui individu yang paling berpengaruh dalam proses diseminasi informasi tentang produk Smartfren pada forum komunitas pengguna Smartfren di www.kaskus.co.id.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi pihak-pihak terkait, diantaranya:

- 1) Bagi Peneliti
Bagi penulis, penelitian ini berfungsi sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah pengalaman yang berhubungan dengan penerapan metode *social network analysis* dalam pelaksanaan proses manajemen.
- 2) Bagi Institut Manajemen Telkom
Dapat digunakan sebagai literatur maupun bahan rujukan bagi Institut Manajemen Telkom mengenai Manajemen Konten terutama metode *Social Network Analisis*.
- 3) Bagi Pihak Lain
Bagi pihak lain, penelitian ini dapat di jadikan bahan untuk menambah pengetahuan khususnya tentang *social network analysis*.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1 berisikan tentang objek penelitian, latar belakang masalah dalam penelitian ini, perumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan tema penelitian yang diambil, dimana menjelaskan tentang teori-teori yang akan membantu penulis dalam penelitian dan bagaimana kerangka pemikiran penulis terhadap penelitian yang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, berisikan tentang metode penelitian *Social Network Analysis* yang digunakan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data, sampai jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil dan pembahasan dari rumusan masalah yang penulis ambil yaitu bentuk graph diseminasi informasi yang terjadi dan siapakah yang paling berperan dalam aktifitas diseminasi informasi dengan metode *Social Network Analyis*

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan juga saran.