

OPINI INDIVIDU *FOLLOWER* TWITTER

@DennySiregar7 TERHADAP KEBOCORAN DATA

PELANGGAN TELKOMSEL TAHUN 2020



GOVIN RIDHO NURALIEF

20170530144

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Govin Ridho Nuralief

NIM : 20170530144

Konsentrasi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

Opini Individu Follower Twitter @Dennysiregar7 Terhadap Kebocoran Data Pelanggan Telkomsel Tahun 2020

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk sudah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari karya saya terbukti merupakan hasil plagiat. Maka, saya bersedia mendapatkan hukuman sesuai dengan perbuatan tersebut.

Penulis



(Govin Ridho Nuralief)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dear, Orang-orang yang berarti bagi saya”

“Terlambat lulus atau lulus tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baik skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.” –Unknown

➤ Terimakasih kepada keluarga saya

Untuk Bapak, Mama, Fajar, dan Razti atas doa dukungannya yang tak pernah berhenti.

➤ Terimakasih untuk kerabat saya selama di Jogja

Rois, Fajar, Ai, Nombe, Aidin, Elvan, Fiki, Okta, kalian luar biasa, saya sudah menganggap kalian sebagai keluarga, terimakasih atas semangat yang sudah diberikan. Sukses untuk kita semua, Amin.

➤ Terimakasih kepada Warga Mejing Wetan

Untuk Pak Gito, Pak Indro, mas samping rumah, terimakasih sudah mendukung dan mendoakan saya sampai saat ini.

➤ Terimakasih kepada orang baik

Sebagai Penutup Terimakasih sebesar-besarnya kepada semua orang yang terlibat dalam hidup saya. Akhir kata saya **Govin Ridho Nuralief** mengucapkan terimakasih dan sampai jumpa, sukses untuk kita semua, Amin.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan rezeki serta karunia-NYA. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa peradaban manusia menjadi lebih baik seperti sekarang ini. Alhamdulillah, ucapan rasa syukur penulis haturkan karena sudah menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Opini Individu Follower Twitter @Dennysiregar7 Terhadap Kebocoran Data Pelanggan Telkomsel Tahun 2020”.

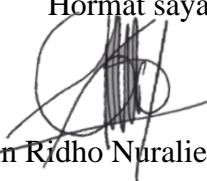
Penulis tentu sadar bahwa dalam penelitian ini terbilang belum cukup sempurna karena penulis masih dalam proses belajar membuat skripsi. Selama penulis menyusun skripsi, tentunya banyak terima kasih kepada siapa saja yang membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi ini, banyak sekali pihak yang turut membantu sehingga sulit sekali apabila dijelaskan satu per satu. Dengan segala rasa syukur dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Nabi Muhammad SAW, yang menjadi tauladan dan membawa peradaban manusia menjadi lebih baik.
3. Orang tua saya, Bapak Romdhoni dan ibu Rining yang telah begitu banyak memberikan doa dan dukungannya.

4. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Dr Fajar Junaedi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Ibu Dr Suciati, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan untuk lebih memperhatikan penulisan dan itu sangat bermanfaat bagi penulis pada penelitian ini dan di kemudian hari.
7. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc dan Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran yang bermanfaat dan teliti terhadap kesalahan penulisan.
8. Pak Jono, Pak Mur, Pak Yuni, dan Mbak Siti, yang selalu membantu penulis dalam memberikan bantuan dan informasi seputar administrasi.
9. Terima kasih juga untuk para informan yang bersedia menjadi narasumber dan memberikan data untuk skripsi ini.
10. Terimakasih kepada teman-teman, Ai, Nombe, Sari Karmila, Rois, Elvan, Fajar, Noval, Alfaritz, dan pastinya Erwin Wijaya yang udah membantu saya mencari judul skripsi dan juga turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan doanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,


Govin Ridho Nuralief

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Kajian Teori	13
1. Opini.....	13
2. Jenis - Jenis Opini.....	14
3. Proses Terbentuknya Opini	17
4. Faktor Penting Terbentuknya Opini	21
5. Konsensus.....	22
F. Metodologi Penelitian	24
1. Jenis Penelitian	24
2. Objek Penelitian	25
3. Teknik Pengumpulan Data	25
4. Teknik Pemilihan Informan.....	26
5. Teknik Analisis Data	27
6. Uji Validitas Data.....	28
BAB II	30
DESKRIPSI TELKOMSEL DAN TWITTER	30

A. Telkomsel.....	30
1. Profil Telkomsel.....	30
2. Produk, Layanan, dan Paket dari Telkomsel.....	31
3. Visi dan Misi Telkomsel.....	31
4. Filosofi Logo Telkomsel.....	32
5. Struktur Organisasi Telkomsel (Dewan Direksi dan Komisaris).....	33
6. Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Direksi dan Komisaris.....	34
B. Twitter.....	35
1. Sejarah Twitter.....	39
2. Fitur Twitter.....	41
C. Denny Zulfikar Siregar.....	42
1. Profil Denny Zulfikar Siregar.....	42
2. Twitter Denny Siregar.....	43
3. Karya Denny Siregar.....	44
BAB III.....	45
SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Sajian Data.....	45
1. Profil Informan.....	46
2. Opini Informan.....	51
B. Pembahasan.....	96
1. Analisis Opini Individu <i>Followers</i> Twitter @Dennysiregar7 Terhadap Kebocoran Data Pelanggan Telkomsel.....	98
2. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Opini.....	105
BAB IV.....	111
PENUTUP.....	111
A. KESIMPULAN.....	111
B. SARAN.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna media sosial di seluruh dunia	2
Gambar 1.2 Pengguna <i>Twitter</i> ditahun 2020	3
Gambar 1.3 Data dari @DennySiregar7 yang bocor	5
Gambar 1.4 Cuitan <i>Twitter</i> @Dennysiregar7 tentang kebocoran datanya	6
Gambar 1.5 Komentar tentang kebocoran data akun <i>Twitter</i> @Dennysiregar7	7
Gambar 1.6 Komentar tentang kebocoran data akun <i>Twitter</i> @Dennysiregar7	8
Gambar 1.7 Komentar tentang kebocoran data akun <i>Twitter</i> @Dennysiregar7	8
Gambar 1.8 Komentar tentang kebocoran data akun <i>Twitter</i> @Dennysiregar7	9
Gambar 1.9 Komentar tentang kebocoran data akun <i>Twitter</i> @Dennysiregar7	9
Gambar 1.10 Proses Terbentuknya Opini	18
Gambar 2.1 Logo Baru Telkomsel	32
Gambar 2.2 Logo <i>Twitter</i>	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Faktor yang mempengaruhi opini informan	51
Tabel 3.2 Opini <i>followers</i> terhadap penyebab kebocoran data pelanggan telkomsel @DennySiregar7	57
Tabel 3.3 Opini <i>followers</i> terhadap asal usul kebocoran data pelanggan telkomsel @DennySiregar7	61
Tabel 3.4 Opini <i>followers</i> terhadap tingkat bahaya dari kebocoran data pelanggan telkomsel @DennySiregar7	66
Tabel 3.5 Opini <i>followers</i> terhadap besarnya tanggung jawab Telkomsel atas kebocoran data pelanggan @DennySiregar7	70
Tabel 3.6 Motif <i>followers</i> ikut mengomentari kasus kebocoran data pada akun @DennySiregar7	76
Tabel 3.7 Pengalaman masa lalu terkait kebocoran data	80
Tabel 3.8 Opini <i>followers</i> terhadap tindakan telkomsel terkait kebocoran data pelanggan @DennySiregar7	85
Tabel 3.9 Opini <i>followers</i> terhadap apa yang seharusnya dilakukan Denny Siregar dalam kasus kebocoran data pelanggan Telkomsel	89
Tabel 3.10 Opini <i>followers</i> terhadap langkah apa yang seharusnya dilakukan Telkomsel dalam kebocoran data Denny Siregar	92
Tabel 3.11 Nilai yang didapatkan <i>followers</i> dalam kasus kebocoran data pelanggan Telkomsel @DennySiregar7	95