

**Jaringan Percaloan Pada Telkomsel Community di Kota Padang***Tria Fatwa Yunita<sup>1</sup>, Ike Sylvia<sup>2</sup>, Desy Mardiah<sup>3</sup>*<sup>1,2,3</sup>**Universitas Negeri Padang**Email: [triafatwayunita04@gmail.com](mailto:triafatwayunita04@gmail.com), [ikesylvia@fis.unp.ac.id](mailto:ikesylvia@fis.unp.ac.id), [desy\\_padang@yahoo.com](mailto:desy_padang@yahoo.com)**Abstrak**

Usaha percaloan jasa aktivasi pada paket Telkomsel Community di Kota Padang saat ini semakin berkembang karena didukung oleh kekuatan jaringan sosial. Hubungan sosial (lebih luasnya jaringan sosial) terus dipelihara dan dikembangkan oleh komponen-komponen yang terlibat dalam usaha percaloan Telkomsel Community tersebut. Hubungan-hubungan sosial yang terus menerus berlangsung dalam aktivasi usaha percaloan pada Telkomsel Community ini kemudian membentuk pola jaringan sosial pada percaloan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses terjadinya, pola dan bentuk dari hubungan-hubungan sosial yang terjadi pada percaloan Telkomsel Community di Kota Padang. Hasil penelitian yang diperoleh diantaranya: proses terjadinya jaringan percaloan Telkomsel Community didukung oleh adanya kerjasama yang terjadi antara pihak admin, agen dan *reseller*. Jaringan percaloan ini juga didasari atas dorongan untuk memperoleh keuntungan dalam memenuhi kebutuhan hidup. Pola jaringan percaloan Telkomsel Community ini adalah jaringan duaan ganda berlapis. Hal tersebut dikarenakan bahwa agen berusaha mengembangkan pola duannya sendiri. Ikatan jaringan yang dimiliki pihak-pihak yang terlibat dalam percaloan ini didalamnya mengalir arus uang, informasi dan jasa. Bentuk hubungan yang terjalin pada percaloan ini yaitu kepercayaan dan kepentingan.

**Kata Kunci : Percaloan, Jaringan, Telkomsel Community****Abstract**

*Social relationships that continue to be maintained and developed by the components involved in the brokering business. The continuing social relationships involved in the brokering business. The ongoing social relationships in the activation of the Telkomsel Community brokering business then form a network pattern on the brokering. This study aims to determine the process of the occurrence, patterns, and forms of relationships that occur in the network brokering Telkomsel Community in the city of Padang. This research is a qualitative research with case study type. Research subjects amounted to 23 people, consisting of 1 admin, 3 agents, 12 reseller and 7 consumers. The theory used is social network theory by Robert MZ Lawang. The results of research obtained include: the process of the occurrence of network brokering on Telkomsel Community is supported by the cooperation that occurs between admin, agents and resellers. This brokering network is also based on drive to make a profit in meeting the needs of life. The pattern of this brokering network is double-layered. It can be seen that the agent is trying to develop his own business. Network ties owned by the parties involved in this brochure in which the flow of money, information and services flow. The forms of relationship that exists in the brokering network are: trust and interests.*

**Keyword: Makelar, Network, Telkomsel Community**

Received: October 15, 2019

Revised: November 6, 2019

Available Online: November 7, 2019

## Pendahuluan

Keberadaan surat, telegram, telepon, dan telepon seluler (*handpone*) sebagai salah satu alat komunikasi telah mengalami perkembangan dalam berbagai desain dan layanan hingga sekarang ini. Dulunya, keterbatasan alat komunikasi menyebabkan manusia membutuhkan jasa perantara dalam menyampaikan pesan jarak jauh. Namun dengan semakin canggihnya teknologi tugas jasa perantara tersebut telah digantikan oleh adanya telegram dan telepon dalam rupa yang bervariasi. Seperti hadirnya telepon yang dioperasikan dengan cara diputar, telepon yang dioperasikan dengan cara ditekan atau memiliki tombol, sampai pada penggunaan telepon digital. Terakhir munculnya telepon bergerak atau seluler sebagai solusi untuk mempermudah komunikasi (Cangkara, 2007:23; Bungin, 2014: 126).

Dalam perkembangan selanjutnya telepon seluler paling diminati sebagai media komunikasi saat ini. Hal tersebut diperkirakan dalam penggunaan sehari-hari telepon seluler dianggap memudahkan dalam mobilisasi, lebih simpel, efektif dan efisien. Terjadinya peningkatan jumlah pengguna telepon seluler dikalangan masyarakat, mendorong perusahaan komunikasi berkompetisi menciptakan telepon seluler yang canggih dengan beragam fasilitas yang disediakan. Tentu saja, peningkatan jenis telepon seluler seperti itu berkaitan erat dengan meningkatnya jumlah pemakaian kartu untuk mengoperasikan telepon seluler atau telekomunikasi (Nurudin, 2004: 188). Selanjutnya Nurudin (2004: 189) juga memaparkan bahwa di Indonesia pada awalnya ada beberapa jenis Kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) yang digunakan oleh masyarakat pengguna merek telepon seluler, seperti kartu Simpati dan Halo (Telkomsel), Mentari (Satelindo), Pro XL dan IM3 (indosat). Bahkan, perkembangannya kini banyak dikeluarkan kartu-kartu baru seperti kartu AS, AXIS, 3 (Tree) dan Smartfen oleh operator-operator seluler.<sup>1</sup>

Dari berbagai kartu seluler tersebut, Telkomsel adalah operator seluler yang masih bertahan dengan jumlah pengguna terbanyak. Telkomsel sebagai perusahaan operator seluler yang berhasil mempertahankan posisi pada peringkat pertama di Indonesia, berusaha meningkatkan kualitas layanan dengan mengeluarkan berbagai penawaran paket telepon dan sms murah. Seperti dengan cara *melaunching* produk-produk baru yang ditujukan tidak hanya kepada individu tetapi juga pada kelompok-kelompok tertentu. Telkomsel Community atau yang dikenal dengan CUG (Closed User Group) adalah program terbaru itu.

Layanan Telkomsel Community atau CUG merupakan layanan paket nelson dan sms murah yang khusus ditujukan kepada komunitas atau kelompok tertentu, seperti komunitas sekolah (TSC), komunitas kampus (TMC), perusahaan, partai politik, keagamaan, *fansclub*, keluarga besar dan grup. Keuntungan dari layanan ini adalah penggunaannya diberikan kemudahan dalam berkomunikasi baik (nelpon dan sms) sesama komunitas dengan tarif harga yang cukup murah yakni dengan harga Rp. 10.000,- atau Rp. 20.000,- per bulannya.

Sebagai sebuah produk baru yang dikeluarkan Telkomsel, Telkomsel Community berhasil menarik minat masyarakat untuk mendaftarkan nomornya pada paket layanan komunitas tersebut. Sehingga untuk memenuhi permintaan masyarakat akan layanan Telkomsel Community kini telah hadir berbagai usaha jasa pendaftaran Telkomsel Community atau disebut juga sebagai Calo pada Telkomsel Community, tak terkecuali di Kota Padang ini.

---

<sup>1</sup>Perusahaan Operator GSM yang ada di Indonesia adalah operator seluler PT. Telkomsel, PT. Indosat, PT. XL Axiata, PT. Smart Fren Telecom dan PT. Huchson CP Telecommunication. Masing-masing perusahaan memproduksi Kartu SIM yang berbeda-beda seperti PT. Telkomsel menghasilkan produk kartu seluler As, Simpati dan Halo. PT.Indosat, menghasilkan Mentari dan Im3. Kemudian, PT. XL Axiata mengeluarkan XL dan Axis. Lalu PT. Smart Fren Telecom mengeluarkan kartu Smartfren dan terakhir PT. Huchson CP mengeluarkan kartu Tree (3). Lihat situs <http://publikasi.bps.go.id>, hlm: 18. Diakses tanggal 29 Mei 2017, Pukul 21.00 WIB.

Disebut sebagai Calo karena melalui pihak-pihak inilah nanti konsumen dapat mendaftarkan nomornya ke dalam layanan CUG tersebut. Tanpa langsung melakukan registrasi ke Kantor Grapari sebagaimana proses pendaftaran layanan Telkomsel Community tersebut atau dengan kata lain para Calo Telkomsel Community ini bertindak sebagai perantara dalam menghubungkan antara konsumen yang membutuhkan paket layanan CUG kepada pihak atau jasa yang memiliki kewenangan atau kemampuan dalam mendaftarkan paket CUG tersebut. Kemudian dalam pemasaran paket layanan Telkomsel Community dilakukan oleh para calo melalui dua cara yaitu dengan melakukan penyaluran pada konter-konter khusus dan melalui iklan-iklan pada berbagai media sosial seperti Intagram, Facebook dan WhatsApp.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, terdapat lebih kurang 50 orang calo Telkomsel Community di Kota Padang. Ke 50 orang calo tersebut memiliki peran atau tugas yang berbeda-beda dalam mendistribusikan paket layanan Telkomsel Community kepada masyarakat. Seperti ada yang bertindak sebagai penyalur atau kaki tangan *reseller* dalam memasarkan pendaftaran paket layanan dan ada juga yang bertindak sebagai agen atau pemasok dari paket layanan Telkomsel Community tersebut. Disini peneliti telah menemukan 2 agen besar calo Telkomsel Community dan 23 reseller Telkomsel Community yang tersebar di Kota Padang. Berikut data yang diperoleh peneliti mengenai Jumlah Percaloan Pada Telkomsel Community di Kota Padang:

**Tabel 1. Jumlah Percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang**

Agen CUG	Reseller (Kaki tangan)	Jumlah nomor yang telah didaftarkan
H.S	S.Basuky	150 pasang
C.S	Ely	50 pasang
Kr	Ren	40 pasang
	Sherr	100 pasang
	Lol	75 pasang
	Aufa	35 pasang
	CUG bsr	55 pasang
	K Ay	25 pasang
	K len	40 pasang
	K ft	30 pasang
	Fortune pateng	50 pasang
	Parkit	100 pasang
	Fbs	35 pasang
	And	55 pasang
	Amh	35 pasang
	Cbd	50 pasang
	Pertiw	40 pasang

**Sumber:** Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak-pihak jasa pendaftaran Telkomsel Community pada berbagai tempat di Kota Padang yang dilakukan pada awal bulan April 2017.

Data diatas menunjukkan bahwa dalam Percaloan Telkomsel Community, membutuhkan mekanisme yang melibatkan banyak pihak atau melalui banyak tingkatan tertentu yakni antara pihak *admin Telkomsel Community*, pihak *agen Telkomsel Community* dan para *reseller*. Ketiga pihak ini saling bekerjasama satu sama lain dan membentuk sebuah jaringan

yang diikat oleh adanya ikatan sosial tertentu. Ikatan itu terjadi atas dasar kepentingan ekonomi, dengan tujuan untuk memperluas jaringan bisnis, karena semakin luas jaringan yang mereka bentuk maka akan semakin menambah keuntungan bagi pihak-pihak yang terlibat pada percaloan Telkomsel Community sendiri.

Sebenarnya dengan dibukanya Percaloan Telkomsel Community mempunyai dampak positif terutama bagi konsumen. Hal tersebut dikarenakan pada Percaloan Telkomsel Community prosedur dan persyaratan pendaftaran paket layanan Telkomsel Community yang mereka ditawarkan lebih mudah dibandingkan dengan registrasi melalui Kantor Grapari di Kota Padang.<sup>2</sup>

Namun permasalahan yang ditimbulkan dari Percaloan Telkomsel Community adalah adanya pihak-pihak tertentu yang berusaha melakukan penipuan kepada konsumen atau pelanggan Telkomsel Community. Contohnya masa aktif layanan paket CUG atau komunitas yang diberikan hanya berlaku beberapa bulan saja, tidak seumur hidup; seperti yang dijanjikan oleh para calo sebelumnya dan juga tidak ada pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak Calo Telkomsel Community kepada konsumen yang dirugikan.

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Liza Susanti pada tahun 2012 dengan judul "Jaringan Sosial Panggaleh Mudo Babelok di Nagari Salimpat Lembah Gumanti". Disini Liza menggunakan metode penelitian kualitatif dalam menjelaskan jaringan yang terjadi dalam kegiatan dagang atau manggaleh mudo babelok. Jaringan itu terbentuk atas dasar kepercayaan, kepentingan ekonomi dan harapan. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto di tahun 2011 dengan judul "Jaringan Pedagang Perantau Minangkabau di Pasar Sarinah Rimbo Bujang Tebo Jambi", menjelaskan jaringan dagang pada perantau Minang terbentuk atas dasar hubungan kekerabatan.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang diatas peneliti akan melakukan penelitian tentang "Jaringan Percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang", yang terdiri dari beberapa fokus pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses terjadinya jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang ?
2. Bagaimana pola dari jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang ?
3. Bagaimana bentuk hubungan-hubungan sosial yang terjalin antara pihak-pihak yang terlibat dalam jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang ?

## **Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berusaha mengungkap dan memahami kenyataan yang ada di masyarakat (Sitorus, 1998: 10). Pendekatan kualitatif juga menggunakan kata-kata, pernyataan, dan juga mampu mengamati secara langsung gejala sosial yang diteliti untuk mendukung dan memperkuat data penelitian, dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

---

<sup>2</sup>Perbedaan syarat dan prosedur pendaftaran Layanan Telkomsel Community pada Kantor Grapari Padang dengan pihak-pihak jasa pendaftaran Telkomsel Community adalah jika pada kantor Grapari Padang, setiap konsumen yang akan mendaftar telkomsel komunitas harus mendaftarkan minimal 10 nomor telkomsel terlebih dahulu agar dapat membentuk sebuah komunitas pada paket nelpon&sms. Terkadang pendaftaran Telkomsel Community ini juga sulit dilakukan karena stok pendaftaran yang diberikan oleh pihak Grapari bersifat terbatas. Namun, berbeda halnya dengan pendaftaran Telkomsel Community yang dilakukan pada tempat-tempat tertentu yang juga menyediakan jasa daftar Telkomsel Community. Dimana, pendaftaran nomor telkomsel bisa menggunakan 2 nomor telkomsel saja dengan menyertakan nama dan nomor telepon sebagai syarat pendaftarannya. Diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak Jasa Pendaftaran Telkomsel Community pada berbagai tempat di Kota Padang yang dilakukan peneliti pada tahun 2016-2017.

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah tipe penelitian Studi Kasus (*case study*) dengan jenis intrinsik, yaitu studi yang dilakukan peneliti karena ingin mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang jaringan sosial dalam kegiatan Percaloan Pada Telkomsel Community di Kota Padang. Subjek dan Informan penelitian.

Penelitian ini juga menggunakan teknik “snowball sampling” atau pemilihan informan melalui proses bergilir dari satu responden ke responden lain (Soehartono, 2011: 63). Teknik ini dipilih karena dapat membantu peneliti untuk mendapatkan informasi yang valid dan tepat dari responden yang ada sebelumnya dan dapat menjadi kunci dari informasi yang ada pada responden berikutnya, sehingga ditemukan beberapa responden yang dirasa dapat menggiring peneliti untuk mendapatkan hasil informasi secara lengkap dan valid mengenai jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang.

## Hasil dan Pembahasan

### Proses Terjadinya Jaringan Percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang

#### *Melalui Kerjasama*

Proses terjadinya jaringan percaloan Telkomsel Community di Kota Padang terbentuk melalui proses kerjasama yang dilakukan oleh admin atau *orang dalam* yang bekerja di Telkomsel dengan pihak-pihak calo atau agen Telkomsel Community. Dengan adanya kerjasama itulah terbentuk sebuah jaringan percaloan yang terstruktur atau terorganisir yang melibatkan berbagai pihak tertentu dalam mendistribusikan paket layanan Telkomsel Community ini kepada konsumen atau pelanggan. Kemudian untuk bisa mendaftarkan paket layanan Telkomsel Community, admin atau operator telkomsel membutuhkan ID atau kode khusus yang nantinya bisa menjadi *password* dalam mendaftarkan nomor-nomor konsumen ke dalam jaringan Telkomsel. Agen juga menjelaskan pendaftaran paket layanan Telkomsel Community juga sangat tergantung pada jaringan Telkomsel, jika jaringan Telkomsel lancar maka semakin cepat nomor yang didaftarkan paket CUG akan selesai atau *down*.

Dikaitkan dengan Teori Jaringan, Lawang menyatakan bahwa jaringan (*network*) adalah sekumpulan komponen-komponen yang saling berhubungan satu sama lain melalui simpul-simpul atau ikatan tertentu dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Lebih lanjut Lawang juga menjelaskan setiap komponen-komponen tersebut tidak dapat berdiri sendiri, komponen-komponen tersebut nantinya akan bekerjasama satu sama lain dan membentuk suatu ikatan tertentu. Jika nantinya salah satu dari komponen tersebut tidak berjalan dengan baik, maka keseluruhan jaringan tersebut tidak akan berfungsi lagi (Lawang, 2007: 62).

Sama halnya seperti jaringan, percaloan pada Telkomsel Community ini terbentuk karena adanya komponen-komponen yang membentuknya, komponen-komponen itu adalah *person* atau pihak-pihak yang terlibat didalamnya. Pihak-pihak tersebut adalah admin Telkomsel Community, agen Telkomsel Community dan para *reseller* dari Telkomsel Community. Nantinya pihak-pihak ini akan membentuk sebuah kerjasama antara satu sama lain, terutama bekerjasama dalam mendistribusikan paket layanan Telkomsel Community kepada konsumen.

Kemudian di dalam percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang ini, setiap pihak yang terlibat pasti mempunyai tugas atau peranan masing-masing dalam mencapai tujuan tersebut. Contohnya adalah admin atau oknum-oknum yang bekerja sebagai operator Telkomsel ini bertugas mendaftarkan nomor konsumen kedalam paket layanan CUG, kemudian agen yang bertugas sebagai pemasok dalam mendistribusikan paket CUG kepada konsumen dan terakhir *reseller* atau kaki tangan dari agen yang juga bertugas dalam memasarkan paket CUG kepada konsumen. Ketiga pihak ini nantinya saling bekerjasama satu sama lain dan membentuk sebuah jaringan percaloan pada Telkomsel Community.

Jaringan percaloan pada Telkomsel Community ini setiap aktor-aktor yang terlibat juga diikat oleh norma yang mengatur dan menjaga bagaimana ikatan percaloan tadi tetap dipelihara dan dipertahankan. Norma tersebut terbagi atas dua yaitu norma internal dan norma eksternal (Lawang, 2007: 62). Norma internal berupa kesepakatan pembagian pendapatan antar aktor-aktor tersebut dan norma eksternal berupa kerjasama yang dilakukan aktor-aktor dengan berbagai pihak agar tujuan jaringan tersebut tercapai. Seperti hubungan yang dilakukan oleh pihak calo dengan admin atau orang dalam yang bekerja di Telkomsel agar bisnis yang mereka lakukan akan terlaksana dengan baik. Karena jika tidak ada kerjasama dengan pihak orang dalam Telkomsel, maka tertutup kemungkinan pihak calo Telkomsel Community untuk mendaftarkan nomor konsumen kelayakan CUG tersebut.

### ***Dorongan untuk Saling Mendapat Keuntungan***

Pekerjaan calo atau makelar seringkali dipandang sebagai pekerjaan ilegal dan negatif. Calo biasanya bekerja sebagai pemberi jasa alternatif atau jalan pintas bagi seseorang atau sekelompok orang secara tidak resmi. Dalam prosesnya seorang calo akan berusaha mencari keuntungan dengan menggandakan harga asli suatu produk atau jasa, memberikan penawaran dengan harga yang besar dan tentunya berbeda dengan harga sebelumnya (<http://lib.unnes.ac.id>). Begitu juga yang terjadi pada percaloan Telkomsel Community di Kota Padang ini, dimana melalui pihak-pihak calo inilah nanti konsumen yang akan mendaftarkan paket layanan Telkomsel Community atau CUG tanpa langsung melalui pihak Grapari Telkomsel tentunya dengan biaya yang cukup mahal dari harga aslinya yaitu Rp 10.000,- per nomor jika mendaftar melalui pihak Grapari.

Namun persoalan harga bukan menjadi alasan bagi para konsumen untuk mendaftarkan nomornya pada paket layanan Telkomsel Community melalui calo, mengingat prosedur pendaftaran paket CUG yang mereka tawarkan lebih mudah ketimbang melakukan pendaftaran melalui pihak Grapari. Sehingga saat ini banyak dari konsumen beralih mendaftarkan paket layanan CUG melalui para calo yang banyak ditemukan pada konter-konter khusus dan melalui iklan-iklan di media sosial. Biasanya harga yang ditawarkan dalam pendaftaran paket CUG melalui pihak calo cukup beragam mulai dari harga Rp 25.000,- - Rp 35.000,- per nomornya, tergantung harga yang ditawarkan oleh para calo kepada konsumen.

Dengan banyaknya peluang keuntungan yang diperoleh dalam usaha ini membuat usaha percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang ini cukup menjanjikan. Hal itulah yang disampaikan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam percaloan pada Telkomsel Community ini, mereka bekerja sebagai calo pada Telkomsel Community atas dasar kepentingan ekonomi terutama untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Nantinya setiap pihak-pihak yang terlibat pada percaloan Telkomsel Community ini akan saling menguntungkan, karena prinsip kerja dari pemasaran paket CUG tidak bagi hasil. Melainkan setiap pihak-pihak yang bekerja seperti agen diberikan kesempatan untuk memperoleh keuntungan sesuai yang mereka inginkan asalkan telah melebihi harga modal awal yang diberikan oleh admin, begitu juga yang terjadi pada *reseller* dalam mengambil keuntungan harga dari modal awal yang diberikan oleh agen sebelumnya.

Ditambah lagi dalam pekerjaan calo Telkomsel Community ini tidak membutuhkan tenaga yang berat, cukup dengan bermodalkan *smartphone* nantinya para calo seperti agen dan *reseller* akan menggiring konsumen untuk mendaftarkan paket layanan CUG melalui iklan-iklan atau *broadcast-broadcast* di media sosial seperti BBM, WhatsApp, Facebook dan Instagram. Sehingga umumnya pihak-pihak yang bekerja dalam jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang ini adalah perempuan.

Jika dikaitkan dengan Teori Jaringan, Lawang menjelaskan bahwa jaringan (*network*) adalah sekumpulan komponen-komponen yang saling berhubungan satu sama lain, melalui

simpul-simpul atau ikatan tertentu dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Atau dengan kata lain bahwa sebuah jaringan pasti sengaja dibentuk oleh komponen-komponennya untuk mencapai sebuah tujuan tertentu dengan cara bersama-sama (Lawang, 2007: 62). Begitu juga yang terjadi pada jaringan percaloan Telkomsel Community di Kota Padang ini, tujuan utama dibentuknya usaha percaloan Telkomsel Community ini adalah untuk kepentingan ekonomi. Terutama dalam mendapatkan penghasilan dari pekerjaan yang mereka jalani untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka sehari-hari. Penghasilan yang mereka dapatkan berasal dari keuntungan-keuntungan yang diperoleh melalui penjualan jasa pendaftaran pada paket Telkomsel Community. Sehingga apabila semakin banyak nomor yang didaftarkan maka semakin banyak juga pendapatan keuntungan yang diperoleh dari masing-masing pihak yang terlibat dalam jaringan percaloan pada Telkomsel Community ini.

### **Pola Jaringan Duan Ganda Berlapis pada Percaloan Telkomsel Community di Kota Padang**

Percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang membutuhkan mekanisme yang melibatkan banyak pihak atau melalui banyak tingkatan-tingkatan tertentu. Pihak-pihak tersebut adalah admin Telkomsel Community, agen Telkomsel Community dan para *reseller*, nantinya ketiga pihak ini saling bekerjasama satu sama lain dan membentuk sebuah ikatan simpul-simpul tertentu. Jalinan dari simpul-simpul inilah yang nantinya akan dihubungkan dari satu titik ke titik lain dalam diagram yang digambarkan dengan anak panah. Sehingga menjadi sebuah pola tersendiri untuk menggambarkan sebuah kerja dari suatu jaringan terutama pada jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang.

Seperti halnya pada jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang. Pola dari jaringan percaloan pada Telkomsel Community ini adalah jaringan duaan ganda berlapis. Hubungan ini dikatakan berlapis karena masing-masing agen dari Telkomsel Community ini mengembangkan hubungan duanya sendiri atau dengan kata lain nantinya para agen akan mencari berbagai *reseller* yang nantinya akan membantu agen dalam mengembangkan usaha bisnis yang mereka jalani. Pada jaringan percaloan Telkomsel Community di Kota Padang yang menjadi pusat utama dalam jaringan ini adalah admin Telkomsel Community. Admin secara langsung memiliki ketergantungan dengan para agen terutama dalam mendaftarkan nomor konsumen pada paket layanan Telkomsel Community kemudian admin juga secara tidak langsung juga memiliki ketergantungan dengan para *resellerr*. Hal tersebut dikarenakan admin dan *reseller* sama-sama tidak saling mengenai satu sama lain dan mereka hanya dihubungkan oleh seorang agen. Berikut pola-pola jaringan percaloan pada Telkomsel Community.

#### ***Pola Ketergantungan Langsung antara Admin dengan Agen***

Admin adalah seseorang yang bekerja pada kantor Grapari Telkomsel atau biasa disebut dengan operator Telkomsel yang bertugas mendaftarkan nomor konsumen ke dalam paket layanan Telkomsel Community kepada pihak Grapari Telkomsel. Sedangkan agen adalah pihak penyalur utama dari admin dalam mendistribusikan paket layanan Telkomsel Community. Admin dalam proses kerjanya bertugas secara langsung menginformasikan segala permasalahan yang nantinya sering terjadi dalam proses pendaftaran paket layanan Telkomsel Community kepada para agen. Admin juga memiliki tanggungjawab kepada agen, apabila terjadi permasalahan-permasalahan ketika proses pendaftaran paket Telkomsel Community berlangsung, seperti: nomor yang didaftarkan belum juga terdaftar paket CUG, nomor tidak lagi bisa digunakan paket CUG, gangguan pada jaringan Telkomsel yang menghambat proses pendaftaran dan lain-lain. Begitu juga agen yang memiliki ketergantungan langsung dengan admin terutama untuk mengirimkan semua nomor konsumen yang ingin didaftarkan paket Telkomsel Community kepada admin.

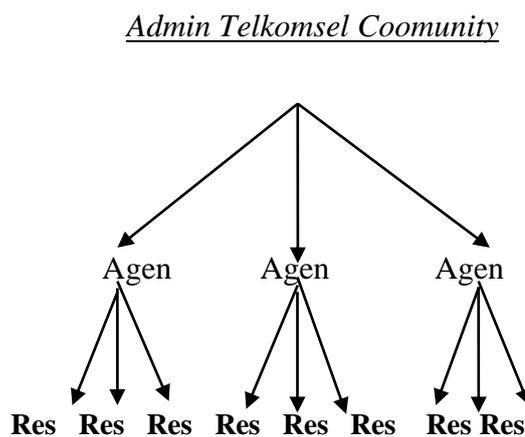
***Pola Ketergantungan Langsung antara Agen dengan Reseller***

Agen di dalam jaringan percaloan pada Telkomsel Community juga berusaha mengembangkan hubungan duaannya sendiri. Hal tersebut dapat dilihat ketika agen juga mencari berbagai *reseller* yang nantinya akan membantu dia dalam mencari konsumen sebanyak-banyaknya untuk didaftarkan kedalam paket layanan Telkomsel Community. *Reseller* nantinya bertugas untuk mengirimkan semua nomor konsumen yang akan didaftarkan paket CUG kepada agen dan proses pembayarannya akan ditransfer oleh *reseller* melalui rekening agen. *Reseller* juga bertugas menginformasikan segala hal yang berhubungan dengan proses pendaftaran paket CUG kepada para konsumennya.

***Pola Ketergantungan Tidak Langsung antara Admin dengan Reseller***

Di dalam jaringan percaloan ini sebenarnya hubungan yang terbentuk antara admin dengan *reseller* bersifat tidak nyata atau semu, karena admin memiliki hubungan secara tidak langsung dengan *reseller* di dalam jaringan percaloan pada Telkomsel Community ini. *Reseller* juga tidak mengetahui siapakah admin di atasnya atau sebaliknya. *Reseller* Kemudian *reseller* hanya ditugaskan untuk mencari konsumen sebanyak-banyaknya untuk didaftarkan paket CUG dan nantinya akan dikirim ke agen Telkomsel Community.

Lawang dalam kajian Jaringan Sosial menjelaskan bahwa sebuah jaringan selalu terjadi antar personal. Wujud sebuah jaringan tidak hanya terjadi antara 2 pihak saja tetapi seperti jala atau jaring yang mencangkup sejumlah orang banyak yang didalamnya terdapat kepentingan-kepentingan individu masing-masing (Suparlan, 1994: 94). Begitu juga yang disampaikan oleh Agusyanto, Jaringan terbentuk karena ada komponen-komponen yang membentuknya. Komponen-komponen tersebut adalah (1).Sekumpulan orang yang membentuknya, obyek kejadian minimal tiga satuan, (2).Seperangkat ikatan yang menghubungkan satu titik ke titik lainnya, (3).Arus yang mengalir dari satu titik ke titik lainnya dalam diagram digambarkan dengan anak panah (Agusyanto, 2007: 7-9). Jika dikaitkan dengan Teori Jaringan, Lawang menjelaskan bahwa jalinan antar simpul-simpul yang terdapat pada sebuah jaringan pasti memiliki pola-pola tersendiri sesuai dengan komponen-komponen yang membentuk sebuah jaringan tersebut. Dilihat dari jumlah orang yang terlibat, pola jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang berbentuk jaringan duaan ganda berlapis. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan gambaran pola jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang:



**Gambar 1. Pola Jaringan Duaan Ganda Berlapis pada Percaloan Telkomsel Community di Kota Padang**

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pola jaringan duaan ganda berlapis pada jaringan Telkomsel Community di Kota Padang, menunjukan pada hubungan antara

admin Telkomsel Community dengan beberapa satuan hubungan duaan ganda lainnya dari masing-masing agen Telkomsel Community. Hubungan ini dikatakan berlapis karena masing-masing agen dari Telkomsel Community ini mengembangkan hubungan duaannya sendiri atau dengan kata lain nantinya para agen akan mencari berbagai *resseler* yang nantinya akan membantu agen dalam mengembangkan usaha bisnis yang mereka jalani. Pada jaringan percaloan Telkomsel Community di Kota Padang yang menjadi pusat utama atau sentral dalam jaringan ini adalah admin Telkomsel Community. Admin nantinya memiliki ketergantungan secara langsung dengan para agen terutama dalam mendaftarkan nomor konsumen pada paket layanan Telkomsel Community kemudian admin juga memiliki ketergantungan secara tidak langsung dengan para *reseller*. Hal tersebut dikarenakan admin dan *reseller* sama-sama tidak saling mengenai satu sama lain dan mereka hanya dihubungkan oleh seorang agen, namun kehadiran *resseler* juga menguntungkan bagi usaha percaloan yang dijalankan oleh admin. Terutama dalam memasarkan paket layanan CUG kepada masyarakat. Agen juga memiliki hubungan ketergantungan secara langsung dengan para *resellerrnya*, hal tersebut dikarenakan bahwa nantinya para *reseller* akan membantu agen dalam mencari konsumen untuk didaftarkan paket layanan CUG. Pola hubungan seperti ini sering tidak jauh berbeda dengan multi-level marketing, yang juga mengandalkan hubungan jaringan antara satu level dengan level lainnya.

### **Hubungan-hubungan Sosial Yang Terbentuk pada Jaringan Percaloan Telkomsel Community di Kota Padang.**

Sebuah jaringan tidak akan terlepas dari adanya hubungan-hubungan sosial yang saling terbentuk di antara pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah jaringan tersebut. Melalui hubungan-hubungan sosial tersebut nantinya mereka akan dikelompokkan sebagai satu kesatuan atau kelompok sosial. Hal tersebut juga terjadi pada jaringan percaloan Telkomsel Community di Kota Padang, terdapat hubungan-hubungan sosial yang saling terjalin diantara pihak-pihak yang terlibat dalam percaloan tersebut seperti hubungan sosial yang terbentuk diantara admin Telkomsel Community, agen Telkomsel Community, *reseller* Telkomsel Community dan konsumen atau pengguna dari paket layanan Telkomsel Community tersebut. Berikut bentuk hubungan-hubungan sosial yang terbentuk pada jaringan percaloan Telkomsel Community di Kota Padang.

#### ***Hubungan Kepercayaan***

*Trust* atau kepercayaan adalah sebuah bukti dari keyakinan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Di dalam kepercayaan juga terdapat sebuah hubungan harapan yang saling menguntungkan satu sama lain atau kedua belah pihak melalui interaksi sosial (Lawang, 2007: 45). Dengan adanya sebuah kepercayaan tentunya hubungan-hubungan sosial yang terjalin akan semakin kuat atau bertahan lama. Begitu juga yang terjadi pada jaringan percaloan Telkomsel Community di Kota Padang, adanya hubungan kepercayaan merupakan modal utama dari adanya usaha percaloan ini yang nantinya akan saling terjalin diantara berbagai pihak yang terlibat dalam percaloan Telkomsel Community tersebut.

Agen bisa menjalin kerjasama dengan admin karena sebelumnya terdapat hubungan kekerabatan atau keluarga dan pertemanan dengan admin atau pegawai Telkomsel itu sendiri. Melalui hubungan kekerabatan atau keluarga dan pertemanan tadi kedua belah pihak tersebut akan berbisnis bersama terutama dalam mendistribusikan jasa pendaftaran paket layanan Telkomsel Community. Sehingga melalui hubungan tersebutlah mereka akan menjalin sebuah kepercayaan secara bersama-sama dalam membuka usaha jasa pendaftaran paket Telkomsel Community di Kota Padang.

Jika dikaitkan dengan Teori Jaringan dari Lawang, hubungan sosial antara admin dan agen Telkomsel Community diikat oleh kepercayaan dengan kategori Strategik. Artinya melalui hubungan sosial ini orang akan saling tahu, saling membantu, saling menginformasikan dan saling mengingatkan (Lawang, 2007: 62). Hal tersebut dapat dibuktikan dari hubungan sosial yang terjalin antara admin dengan agen yang saling mengenal atau mengetahui karena mereka memiliki hubungan kekerabatan atau keluarga dan persahabatan sebelumnya melalui hubungan tersebutlah nanti mereka saling menginformasikan mengenai usaha jasa pendaftaran paket Telkomsel Community di Kota Padang ini.

Kemudian jika dikaitkan dengan teori Jaringan Granoveter hubungan antara admin dengan agen termasuk kedalam ikatan yang kuat. Didalam ikatan yang kuat tersebut ada motivasi yang besar untuk saling membantu dan lebih cepat untuk saling memberikan bantuan. Contohnya ialah admin lebih memilih mencari agen yang memiliki hubungan perkenalan sebelumnya dengan admin seperti keluarga atau kerabat dan teman dekat, karena admin percaya bahwa agen nantinya akan menutupi rahasia admin mengenai pendaftaran paket layanan CUG ini.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ikatan yang terbentuk antara admin dengan agen juga memiliki hubungan jaringan sosial kekerabatan atau keluarga, dimana hubungan darah atau perkawinan menjadi jelas ketika keluarga saling membantu satu sama lain. Hubungan bersaudara menunjukkan pada hubungan yang tercipta karena mereka memiliki kedekatan emosional dan pastinya mereka akan mempertahankan ikatan sebagai kerabat atau keluarga. Begitu juga dengan teman, teman adalah orang yang terdekat dengan kita dan juga dapat dikatakan teman juga memiliki kedekatan emosi dengan kita.

Dalam rangka untuk memperluas jaringan pemasaran, para agen Telkomsel Community nantinya akan menjalin kerjasama dengan pihak-pihak yang mau bekerja menjadi kaki tangan atau *reseller* dari Telkomsel Community tersebut. Siapa saja bisa menjadi reseller asalkan kunci utamanya kejujuran. Biasanya agen mencari *reseller* dengan bantuan promosi diberbagai media sosial seperti Instagram, BBM dan WhatsApp. Tidak ada kriteria khusus yang digunakan agen dalam mencari *reseller*. Dalam proses kerjanya biasanya agen dan *reseller* hanya berhubungan melalui media sosial saja. Segala hal yang berkaitan dengan permasalahan proses CUG akan disampaikan *reseller* kepada agen melalui *chattingan* atau pesan. Nanti setiap nomor konsumen yang akan mau didaftarkan paket CUG akan dikirim oleh *reseller* ke agen dan uangnya akan ditransfer ke rekening agen.

Kemudian hubungan antara *reseller* dengan agen diikat oleh adanya hubungan kepercayaan, mengingat proses pendaftaran paket ini prosedurnya dibayar dulu baru nomor akan diproses kemudian. Melalui prinsip kepercayaan tersebut nanti para agen dan *reseller* akan saling bekerjasama satu sama lain. Sama seperti hubungan antara admin dan agen, hubungan antara agen dan *reseller* juga diikat oleh adanya kepercayaan dalam kategori Strategik atas dasar saling membantu. Hal tersebut dapat dilihat dari hubungan antara agen dengan *reseller* saling membutuhkan, dimana agen membutuhkan *reseller* untuk mencari konsumen yang akan didaftarkan paket CUG nya. Begitu juga hubungan yang terbentuk antara *reseller* dengan agen, *reseller* juga membutuhkan agen untuk mendapatkan keuntungan dari usaha yang mereka jalankan.

Di dalam percaloan pada Telkomsel Community hubungan yang terbentuk tidak hanya terjalin diantara oknum-oknum yang terlibat pada percaloan tersebut. Tetapi para calo juga dituntut untuk menjalin hubungan yang baik dengan para konsumen nantinya. Hal tersebut dikarenakan proses percaloan pada Telkomsel Community ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya pihak pembeli atau konsumen. Sehingga para calo khususnya *reseller* dituntut untuk menjalin hubungan yang baik dengan para konsumen. Kemudian hubungan

yang terbentuk antara *reseller* dengan konsumen juga diikat oleh adanya kepercayaan dalam kategori Strategik dengan hubungan saling membantu maksudnya disini adalah konsumen dengan *reseller* sama-sama saling membantu keperluan mereka masing-masing. Contohnya *reseller* membutuhkan konsumen untuk mendapatkan keuntungan dari usaha yang dia jalankan, begitu juga konsumen yang merasa juga telah dibantu oleh kehadiran *reseller* yang telah mendaftarkan nomornya ke dalam paket Telkomsel Community ini.

Namun di dalam percaloan pada Telkomsel Community ini juga tidak tertutup kemungkinan terjadi sebuah pengkhiatan yang dilakukan oleh para calo tersebut kepada konsumen. Mengingat hubungan yang mereka bangun bersifat lemah atau tidak saling mengenal satu sama lain secara personal, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya penipuan yang dilakukan oleh para calo kepada konsumen mengenai pendaftaran paket Telkomsel Community palsu yang sangat merugikan pihak konsumen atau pengguna.

Pada jaringan percaloan Telkomsel Community, hubungan-hubungan yang terbentuk dari berbagai pihak-pihak yang terlibat tidak hanya sebatas hubungan kepercayaan. Namun hubungan kepentingan juga menjadi sebuah alasan bagiterbentuknya jaringan percaloan Telkomsel Community ini, terutama hubungan yang terbentuk antara pihak agen dengan *reseller*. Hal tersebut dapat dilihat dari bentuk hubungan agen dengan *reseller* hanya sebatas kepentingan ekonomi terutama dalam mendapatkan keuntungan. Ditambah lagi hubungan yang terjalin antara *reseller* dengan agen yang tidak saling mengenai sebelumnya, mereka hanya dihubungkan atas dasar kepentingan saja terutama dalam mendaftarkan nomor konsumen ke dalam paket layanan CUG.

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang, maka dapat disimpulkan bahwa proses terjadinya jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang terjadi karena adanya kerjasama yang dilakukan oleh pihak calo Telkomsel Community dengan pihak-pihak yang bekerja di Grapari Telkomsel itu sendiri dan juga didasarkan atas dorongan untuk memperoleh keuntungan satu sama lain. Melalui hubungan kerjasama tersebut bisnis jasa daftar paket layanan Telkomsel Community dapat dilakukan oleh para calo. Di dalam jaringan percaloan pada Telkomsel Community juga membutuhkan mekanisme yang melibatkan banyak pihak atau melalui banyak tingkatan tertentu yakni antara pihak admin Telkomsel Community, pihak agen Telkomsel Community dan para *reseller*. Ketiga pihak ini saling bekerjasama satu sama lain dan membentuk sebuah jaringan yang diikat oleh adanya ikatan sosial tertentu. Ikatan itu terjadi atas dasar kepentingan ekonomi dengan tujuan untuk memperluas jaringan bisnis. Kemudian pola jaringan percaloan pada Telkomsel Community di Kota Padang ini berpola jaringan duaan ganda berlapis. Hubungan ini dikatakan berlapis karena masing-masing agen dari Telkomsel Community ini mengembangkan hubungan duannya sendiri atau dengan kata lain nantinya para agen akan mencari berbagai *reseller* yang nantinya akan membantu agen dalam mengembangkan usaha bisnis yang mereka jalani. Lalu bentuk hubungan-hubungan yang terjalin pada jaringan percaloan Telkomsel Community di Kota Padang adalah bentuk hubungan sosial yang berdasarkan hubungan kepercayaan dan hubungan kepentingan. Hubungan sosial kekerabatan atau keluarga dan hubungan teman dekat atau persahabatan juga yang terjalin diantara pihak-pihak yang terlibat dalam percaloan tersebut.

## **Daftar Pustaka**

- Bungin, Burhan. (2006). *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Dominasi Operator Seluler Tanah Air. <http://wartaekonomi.co.id>. Diakses tanggal 28 Mei 2017 pada pukul 21.00 WIB.
- Jumlah Pelanggan Operator Seluler. 2016. <http://databoks.katadata.co.id>. Diakses tanggal 06 Mei 2017 pada pukul 16.00 WIB.
- Lawang, Robert. (2001). *Capital Sosial Dalam Persepektif Sosiologi*. FISIP UI.
- Nurudin. (2004). *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- TelkomselCommunity.<http://www.telkomselcommunity.com>. Diakses tanggal 30 Maret 2017 pada pukul 15.30 WIB.
- Telkomsel. <http://www.telkomsel.com>. Diakses tanggal 11 Maret 2017. Pukul: 17.10 WIB.