

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal paling penting dalam sebuah penyampaian informasi. Setiap individu yang hidup di zaman yang sangat berkembang saat ini haus akan sebuah informasi terkini. Begitu juga dalam organisasi, komunikasi organisasi sendiri merupakan suatu jaringan komunikasi antar manusia yang saling bergantung satu dengan yang lainnya dalam konteks organisasi. Maka dari itu, setiap anggota organisasi sangat membutuhkan informasi, karena informasi itu sangat penting dan perlu diketahui oleh seluruh anggota organisasi. Informasi tersebut harus tersampaikan dengan benar. Karena jika tidak, tujuan dari organisasi tersebut tidak akan tercapai.

Sebuah perusahaan atau instansi akan berjalan dengan efektif jika komunikasi yang dilakukan berjalan dengan baik dalam lingkungan organisasi tersebut. Jika komunikasi dalam sebuah instansi tidak berjalan dengan baik antar karyawan yang terlibat didalamnya, maka pesan yang ingin disampaikan tidak dapat diterima secara utuh oleh komunikan. Peneliti menggunakan komunikasi organisasi pada penelitian ini karena penelitian yang dilakukan di salah satu Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Dirgantara Indonesia (Persero).

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto dalam buku yang berjudul “Pengantar Ilmu Komunikasi” bahwa, “Komunikasi organisasi adalah pengiriman

dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi”. (Wiryanto, 2008). Ada juga komunikasi organisasi menurut Deddy Mulyana dalam buku yang berjudul “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”, yaitu :

“Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan ada kalanya komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut organisasi, yakni komunikasi kebawah, ke atas, dan *horizontal*, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk gosip”. (Mulyana, 2007 : 75).

Organisasi sendiri merupakan satu kesatuan yang terdiri dari organ – organ yang mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing – masing yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan bersama. Untuk mewujudkan cita – cita dan tujuan dalam sebuah organisasi diperlukan adanya struktur organisasi. Pada organisasi yang konteksnya perusahaan, struktur organisasi perusahaan merupakan sebuah garis *hierarki* (bertingkat) dimana menggambarkan komponen – komponen perusahaan yang mana sumber daya manusia yang ada di ruang lingkup perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsi yang berbeda – beda. Roda perusahaan dapat bergerak secara efektif dan efisien jika setiap komponen yang ada dalam perusahaan bekerja secara maksimal. Dalam hal ini ketua atau pimpinan perusahaan harus berusaha membagi tanggung jawab dan penempatan sumber daya perusahaan terutama sumber daya manusia dalam posisi yang sesuai dan tepat pada bidang keahlian yang dimiliki oleh karyawan perusahaan tersebut. Hal ini dapat membantu individu yang terlibat dalam perusahaan tersebut memiliki deskripsi jelas mengenai fungsi, kedudukan, hak dan

kewajiban mereka untuk berkontribusi secara optimal terhadap perusahaan. Pada pertimbangan lain juga, pimpinan perusahaan dapat mengetahui apakah komponen yang disusun telah memiliki kinerja, peran, dan fungsi yang sesuai untuk dilakukan evaluasi dengan mengambil sebuah tindakan keputusan yang terbaik bagi perusahaan agar struktur yang dibentuk dapat berjalan dengan optimal dan mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri.

Dalam penelitian ini, objek yang peneliti ambil yaitu PT Dirgantara Indonesia (Persero). PT Dirgantara Indonesia (Persero) bergerak di bidang industri strategis dibawah naungan BUMN. PT Dirgantara Indonesia (Persero) adalah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kedirgantaraan di Asia yang berpengalaman serta berkompetensi dalam rancang bangun, pengembangan dan *Manufacturing Aerospace*.

PT Dirgantara Indonesia (Persero) memiliki sekitar ± 4200 karyawan di pimpin oleh seorang *President Director* yang memiliki unit direktorat yang menduduki posisi fungsional namun bukan struktural yaitu Unit Direktorat Perencanaan Perusahaan & Manajer Program dimana unit direktorat ini membawahi Divisi Perencanaan Perusahaan dan Manajer Perusahaan. *President Director* dibantu juga oleh Sekretaris Perusahaan dengan Departemen Kesekretariatan dan Tanggung Jawab Sosial (TJSL), Departemen Komunikasi Perusahaan, Departemen Kontrak, Departemen Advokasi & Litigasi, Departemen Tata Kelola Perusahaan yang turut membantu Divisi Sekretaris Perusahaan. Selain itu yang sejajar dengan Sekretaris Perusahaan ada Divisi Internal Audit.

Perusahaan PT Dirgantara Indonesia (Persero) didalamnya terbagi dengan lima direktorat. Yang pertama Direktorat Keuangan dibantu oleh divisi Keuangan Perusahaan, Perbendaharaan, Akuntansi. Yang kedua Direktorat Umum dan SDM dibantu divisi SDM, Pelayanan dan Administrasi, Pembelian dan Pelayanan Fasilitas, Informasi Teknologi, dan Keamanan. Yang ketiga Direktorat Niaga dibantu divisi Pengembangan Bisnis dan Pemasaran, Penjualan Pesawat, Penjualan Produk, Pelayanan & Pendukung, Komersial Pesawat. Yang keempat Direktorat Teknologi dan Pengembangan turut dibantu divisi Manajemen Program Teknis, Pusat Desain, Pusat Teknologi, Pusat Uji Terbang, Pusat Sertifikasi. Dan yang terakhir ada Direktorat Produksi yang membawahi divisi Jaminan Kualitas, Teknik Manufaktur, Perencanaan & Kontrol Produksi, Manufaktur Detail Part, Komponen & Perakitan, Perakitan Akhir & Pusat Pengiriman. Dengan adanya struktur yang telah dibentuk oleh PT. Dirgantara Indonesia (Persero) dapat menempatkan SDM didalamnya bisa mendapatkan informasi yang saling terpenuhi satu sama lainnya. Sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan efektif secara komunikasinya.

Efektif atau efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan. (Effendy, 2007 : 15). Dalam organisasi ada aspek dimana efektivitas berjalan dengan baik. Yang pertama aspek yang dinilai sangat penting yaitu pengelolaan dari informasi dalam organisasi tersebut. Dan yang kedua yaitu gaya komunikasi yang ada dalam organisasi. Kedua aspek ini bukan hanya diperuntukkan bagi pimpinan, manajer, atau ketua divisi saja, namun

seluruh keanggotaan organisasi atau karyawan yang terlibat dalam perusahaan harus dapat memahami aspek tersebut. Karena jika berjalan dengan baik maka efektivitas bisa diprediksi, dianalisis, dan diperbaiki jika ada kesalahan dalam siklus komunikasi organisasi yang berlangsung.

Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, jenis media komunikasi yang digunakan untuk memperoleh informasi ada dua, yaitu media internal dan media eksternal. Yang menjadi fokus penelitian ini yaitu media internal yang dipakai untuk komunikasi dari atas kebawah dan dari bawah keatas sebagai perolehan informasi perusahaan. PT. Dirgantara Indonesia (Persero) menggunakan portal internal yang hanya dapat diakses oleh karyawan perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (Persero).

Sebelum adanya portal internal, PT. Dirgantara Indonesia (Persero) terlebih dahulu membangun *website* perusahaan. Dimana *website* tersebut merupakan media komunikasi eksternal perusahaan yang memberikan informasi tentang produk dan kegiatan perusahaan. *Website* tersebut dibangun pada awal tahun 2015 dengan kelemahan sistem yang belum berjalan dengan baik.

Website perusahaan tidak berjalan secara efektif, dikarenakan jarang memperbaharui informasi. Tidak memperbaharui informasi itu disebabkan oleh pada saat itu masih banyak permasalahan perusahaan yang terutama pada *website* sendiri itu masih rumit dalam pengelolaannya. Dan juga pada saat itu PT. Dirgantara Indonesia (Persero) masih dalam fase banyak pemberitaan yang negatif terhadap perusahaan. Oleh sebab itu tim humas saat itu masih mengolah data untuk dimasukkan sebagai informasi di dalam *website* perusahaan. Pengelolaan *website*

perusahaan pada tahun 2015 juga masih belum ditampilkan secara *online* karena beberapa kendala teknis.

Seiring berkembangnya teknologi, PT. Dirgantara Indonesia (Persero) terus berusaha mengembangkan *website* tersebut. Sampai pada akhir tahun 2017, perusahaan dapat menyelesaikan pengembangan *website* mereka. Akhirnya setelah banyak pertimbangan, pada April 2018 diluncurkanlah *website* PT. Dirgantara Indonesia (Persero) dengan alamat www.indonesian-aerospace.com yang mana telah disiarkan secara *online*. Didalamnya terdapat berita – berita yang dihimpun dari berbagai media massa mengenai PT. Dirgantara Indonesia (Persero) yang dikelola langsung oleh Departemen Komunikasi perusahaan.

Setelah peluncurannya, banyak hal yang berkembang dari *website* tersebut. Dari sistem informasi yang terdapat dalam *website* sudah jauh dari yang sebelumnya. Dimana pengelolaan *website* sudah diperbaiki secara mendalam, setiap karyawan maupun pihak - pihak terkait yang ingin mengetahui tentang PT. Dirgantara Inonesia (Persero).

Portal internal yang dibangun oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) merupakan sebuah portal yang di akses untuk seluruh karyawan guna mendapatkan berbagai informasi internal perusahaan. Seluruh karyawan perusahaan dapat mengakses informasi hanya melalui komputer yang tersambung dengan jaringan LAN (*Local Area Network*) yang hanya tersedia di gedung PT. Dirgantara Indonesia (Persero).

Portal internal PT. Dirgantara Indonesia (Persero) menyediakan berbagai informasi seperti informasi karyawan, perintah tugas, perizinan, dan informasi

internal lainnya. Disini seluruh karyawan dapat berkoordinasi melalui portal dimana antara atasan dan bawahan dapat meminta, memperoleh, memberi informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dan tugas. Portal ini terintegrasi dengan sistem *Human Resources Information System* (HRIS).

Sebelum terintegrasi dengan HRIS, portal internal PT. Dirgantara Indonesia (Persero) sangat tidak efektif pemanfaatannya. Karena belum terdapat informasi secara menyeluruh terhadap data perusahaan, data karyawan dan lainnya. Semua masih terbelang konvensional seperti pemberian tugas masih manual melalui surat. Akibatnya tidak semua karyawan membuka dan melihat informasi terkini yang terus diperbaharui oleh tim komunikasinya. Oleh sebab itu, sejak 13 Februari 2019 PT. Dirgantara Indonesia (Persero) mulai menerapkan sistem pemberian tugas, informasi karyawan, pengumuman dan lainnya di dalam portal internal tersebut yang sudah terintegrasi dengan sistem HRIS. Maka mau tidak mau setiap sumber daya manusia yang terdapat di dalam internal perusahaan harus membuka portal internal untuk dapat mengetahui setiap informasi yang diberikan kepada masing – masing karyawan.

Human Resources Information System atau yang dapat disingkat HRIS merupakan sebuah *software* yang berfungsi mengorganisir seluruh tata kelola dan tata laksana manajemen Sumber Daya Manusia di perusahaan guna mendukung proses pengambilan keputusan dengan menyediakan berbagai informasi yang diperlukan. Dengan kata lain HRIS ini merupakan penyelesaian secara *online* dari semua entri data, pelacakan data, dan kebutuhan informasi data sumber daya

manusia, penggajian, manajemen, dan fungsi akuntansi dalam sebuah perusahaan. Biasanya disimpan sebagai sebuah *database* perusahaan.

Di dalam HRIS terdapat berbagai layanan yang terintegrasi dengan portal internal PT. Dirgantara Indonesia (Persero). Semua data yang berhubungan dengan karyawan di *input* ke dalam portal internal yang sudah terintegrasi dengan HRIS, contohnya seperti absensi karyawan, kenaikan gaji dan riwayatnya, jabatan, rencana pengembangan karyawan, perizinan, sanksi, informasi personal karyawan yang dapat diakses oleh divisi atau departemen yang berwenang. Melalui informasi yang terdapat didalamnya, pimpinan perusahaan dan para pimpinan direktorat perusahaan dapat melakukan analisis, evaluasi, dan perbaikan pada sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan.

Selain data para karyawan perusahaan, portal internal ini bukan hanya sebagai media komunikasi antar karyawan perusahaan. Namun portal ini juga memberikan informasi terkini mengenai pemberitaan perusahaan. Seluruh karyawan mendapatkan informasi yang terkini oleh Departemen Komunikasi perusahaan dan sebagai wadah juga bagi perusahaan untuk menyampaikan kebijakan – kebijakan perusahaan kepada internal perusahaan.

Harapan perusahaan yang ingin dicapai dengan adanya portal internal tersebut agar komunikasi yang berjalan di dalam perusahaan dapat lebih efektif lagi. Karena lebih menghemat waktu dalam berkomunikasi secara internal antar karyawan. Dan menariknya setiap karyawan perusahaan diwajibkan untuk mengakses portal internalnya masing – masing secara rutin. Karena portal internal yang sudah terintegrasi dengan HRIS memuat semua kebutuhan informasi

didalamnya. Dan harapannya juga semua karyawan dengan mengakses portal tersebut membuat sumber daya manusia di dalam perusahaan tidak gagap terhadap perkembangan teknologi yang saat ini berkembang dengan cepat. Juga dengan adanya portal internal ini dapat mengurangi hambatan komunikasi internal yang terjadi di dalam perusahaan. Sehingga perhatian dari karyawan terhadap proses pertukaran informasi dapat lebih baik lagi.

Dari latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, maka peneliti bermaksud ingin melakukan penelitian yang mengangkat judul : **“Efektivitas Komunikasi Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya”**. Peneliti tertarik dengan judul ini disebabkan karena portal yang dibangun untuk internal perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) apakah berjalan dengan apa yang perusahaan harapkan sebagai media komunikasi dan informasi bagi seluruh karyawan PT. Dirgantara Indonesia (Persero).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan dan perumusan masalah diatas, maka peneliti dapat menarik identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Sejauhmana **Tujuan Yang Direncanakan** Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya?

2. Seauhmana **Biaya Yang Dianggarkan** Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya?
3. Seauhmana **Waktu Yang Ditetapkan** Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya?
4. Seauhmana **Para Karyawan** Akses Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya?
5. Seauhmana Efektivitas Melalui Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Pertukaran Informasi** Karyawannya?
6. Seauhmana Efektivitas Melalui Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Kejelasan Informasi** Karyawannya?
7. Seauhmana Efektivitas Melalui Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Perhatian** Karyawannya?
8. Seauhmana Efektivitas Melalui Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Proses Penyampaian Informasi** Karyawannya?
9. Seauhmana **Efektivitas** Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Pemenuhan Kebutuhan Informasi** Karyawannya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Bertolak dari latar belakang penelitian diatas, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menjawab masalah penelitian dengan teknik dan metode yang tepat tentang Sejauhmana Efektivitas Portal Internal PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang peneliti rumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui **Tujuan Yang Direncanakan** Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya.
2. Untuk Mengetahui **Biaya Yang Dianggarkan** Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya.
3. Untuk Mengetahui **Waktu Yang Ditetapkan** Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya.
4. Untuk Mengetahui **Para Karyawan** Akses Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya.

5. Untuk mengetahui Efektivitas Melalui Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Pertukaran Informasi** Karyawannya.
6. Untuk mengetahui Efektivitas Melalui Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Kejelasan Informasi** Karyawannya.
7. Untuk mengetahui Efektivitas Melalui Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Perhatian** Karyawannya.
8. Untuk mengetahui Efektivitas Melalui Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Proses Penyampaian Informasi** Karyawannya.
9. Untuk Mengetahui **Efektivitas** Portal Internal Oleh PT Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap **Pemenuhan Kebutuhan Informasi** Karyawannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara garis besar penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri, untuk akademik, masyarakat luas dan terutama bagi pihak perusahaan. Kegunaan penelitian juga dapat dibagi menjadi dua, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yang dapat digunakan oleh banyak pihak.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan yang utama yaitu untuk mengembangkan ilmu komunikasi secara umum dan pengembangan informasi secara khusus. Membahas

efektivitas yang mana merupakan pengembangan dari kajian ilmu komunikasi dan komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan pengembangan dari penelitian ini, diharapkan berguna untuk menganalisis dan memahami permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dan kegunaan untuk membantu pemecahan dan mengantisipasi masalah yang berfokus pada 3 kegunaan :

a. Kegunaan untuk Peneliti

Kegunaan penelitian ini yaitu sebagai pengaplikasian ilmu yang selama ini diterima oleh peneliti baik teori maupun praktik, serta guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti terutama mengenai Efektivitas Portal Internal PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya.

b. Kegunaan untuk Akademik

Berguna bagi mahasiswa UNIKOM, yaitu sebagai referensi bagi mahasiswa secara umum dan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi sebagai literatur untuk melakukan penelitian dalam kajian yang sama serta memberi kontribusi untuk pengembangan ilmu yang bersangkutan. Dan juga berguna untuk penelitian selanjutnya sebagai referensi bagi peneliti yang akan meneliti mengenai Portal Internal terhadap pemenuhan informasi.

c. Kegunaan untuk Perusahaan

Penelitian ini berguna bagi perusahaan atau instansi yang peneliti jadikan sebagai objek penelitian yaitu PT Dirgantara Indonesia (Persero) sebagai bahan evaluasi, referensi, maupun informasi melalui literatur yang membahas mengenai Efektivitas Portal Internal Oleh PT. Dirgantara Indonesia (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawannya, sehingga penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk dijadikan referensi dan bahan evaluasi terhadap perusahaan.

d. Kegunaan untuk Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk perkembangan permasalahan sejenis yang sedang diteliti sehingga masyarakat dapat mengambil informasi dan pemahaman mengenai Portal Internal dan pemenuhan informasi.