

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, maka pada bab ini dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui studi dokumentasi, observasi, wawancara terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian, serta diskusi yang terfokuskan terhadap masalah yang diteliti. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada bulan juli 2018 yang dilakukan di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung. terkait dengan Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Menurut Moleong pada bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif:

“Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, dari segi penelitian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan dengan berbagai metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen”. (Moleong, 2007 : 5). Metode analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang

dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada

saat ini di lapangan yang di jadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya di analisis sehingga di peroleh suatu pemecahan masalah.

Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan. Pertama, menyusun daftar untuk pertanyaan wawancara berdasarkan fokus penelitian mengenai **Arus Pesan** E-office, **Partisipasi Karyawan** yang ada di E-office, **Manfaat** penggunaan E-office. Untuk informan kunci, Peneliti mewawancarai 2 pihak Di bagian Divisi Sumber Daya Manusia dan Divisi IT. Untuk informan pendukung peneliti mewawancarai 3 karyawan PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung di bagian Divisi Tata Usaha Persuratan, Assisten Manager Help Desk Informan, Divisi Pelaksanaan Report dan Evaluasi.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan cara bertahap dalam rentang pada bulan Februari 2018 – Juli 2018. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi Non Partisipan dilapangan yang kemudian peneliti analisis, berikut merupakan tabel jadwal wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 4.1
Jadwal Wawancara

Nama Informan	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara
Ronggo Kuswanda	5 Juli 2018 21 Agustus 2018	PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung
Eka Purnama Sakti	6 Juli 2018 21 Agustus 2018	PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung
R. Teja Wulan	9 Juli 2018 21 Agustus 2018	PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung
Desy Kartika V	9 Juli 2018 21 Agustus 2018	PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung
Suhartono	11 Juli 2018 21 Agustus 2018	PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung

Sumber: Peneliti 2018

Analisis ini sendiri terfokus kepada Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan, dikaitkan dengan beberapa unsur rumusan masalah. Tahap analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, dimana terdapat dua teknik pengumpulan data yaitu studi lapangan dan studi pustaka.

Agar penelitian ini lebih objektif dan data-data lebih akurat, peneliti mencari informan tambahan dengan cara melakukan wawancara mendalam, dimana wawancara tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara akurat dari sumber data terpercaya. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan pendukung yang masih ada kaitannya dengan fokus penelitian ini guna

memperoleh data tambahan mengenai Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

Untuk itu, agar wawancara ini lebih sistematis dan terarah, maka peneliti membagi kedalam tiga pembahasan. Yaitu :

1. Hasil Penelitian
2. Deskripsi Identitas Penelitian
 - A. Identitas Informan Kunci
 - B. Identitas Informan pendukung
3. Pembahasan

Selanjutnya, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan tahapan-tahapan dalam melakukan observasi, dimana tahapan observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mendatangi Kantor PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung.
2. Mendatangi Unit Sumber Daya Manusia
3. Mengetahui Tujuan E-office bagi Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung.
4. Mengetahui Arus Pesan Dalam E-office bagi Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung.
5. Mengetahui Partisipasi Karyawan dalam E-office bagi Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung.
6. Mengetahui Manfaat E-office bagi Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung.

Selanjutnya, peneliti melakukan analisis data dengan cara seperti dibawah ini :

1. Pengumpulan data : dilakukan dengan teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh baik data primer maupun sekunder. Kemudian Penelitian melakukan pengamatan dan mencari informasi baik dari Unit Sumber Daya Manusia maupun Unit IT.
2. Reduksi Data : Pada tahap ini Peneliti mengumpulkan informasi-informasi yang penting yang terkait dengan Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.
3. Penyajian Data : Bentuk penyajian data ini dapat memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja pada penelitian Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.
4. Proses Akhir Penarikan Kesimpulan : merupakan tahap verifikasi berdasarkan hasil reduksi, interpretasi dan penyajian data. Dari tahapan tersebut akan diperoleh kesimpulan dalam menjawab hasil penelitian Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Tahap Pertama Pengumpulan Data (*Data Collection*) : Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian. Hasil observasi dan wawancara mendalam yang didapatkan kemudian disusun berdasarkan rumusan masalah mikro yang sudah ditetapkan. Sehingga setiap informasi yang didapatkan akan disesuaikan dengan apa yang diinginkan dalam rumusan masalah tersebut.
2. Tahap Kedua Reduksi Data (*Data reduction*) : Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah. Hasil observasi dan wawancara secara mendalam yang didapatkan, dikelompokkan sesuai dengan siapa yang menyampaikan informasi tersebut, dalam hal ini adalah Manager Unit Sumber Daya Manusia di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung.
3. Tahap tiga Penyajian Data (*Data Display*) : Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti. Setelah data dikumpulkan maka data tersebut disesuaikan dengan informan yang mengatakan serta rumusan

masalah yang sudah disusun. Data yang sudah tersusun tersebut kemudian ditampilkan secara rapi agar mudah dipahami.

4. Tahap keempat Penarikan Kesimpulan (*Conclusion verification*) : Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Setelah semuanya disusun maka melakukan pembahasan yang akan menghasilkan sebuah kesimpulan mengenai permasalahan yang diteliti.

Data yang peneliti kumpulkan selanjutnya di uji untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan yang peneliti dapatkan dilapangan. Peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan cara:

1. Triangulasi, diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Selain wawancara, peneliti melakukan observasi untuk mengetahui bagaimana kondisi dilapangan, hasil observasi kemudian di dokumentasikan. Observasi yang dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia Kantor Pusat Bandung yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1, Kota Bandung.
2. Diskusi dengan teman sejawat, teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Peneliti disini melakukan diskusi dengan teman sejawat yang memiliki penelitian yang hampir serupa.

3. Membercheck, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Sehingga informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. (Sugiyono, 2005:275-276).

Teknik *memberchek* ini dilakukan peneliti dimana setelah peneliti melakukan wawancara dengan ke lima informan yang peneliti ambil, kemudian hasil dari wawancara tersebut peneliti melakukan transkrip di lembar yang sudah peneliti buat lalu hasil transkrip wawancara tersebut diperlihatkan oleh peneliti kepada para informan tersebut, akan terlihat apakah transkrip wawancara tersebut sesuai dengan pemaparan yang dikeluarkan oleh para informan atau tidak dan setelah para informan mengatakan sesuai lalu peneliti mengajukan tanda tangan pada form biodata informan untuk melakukan kesepakatan bahwa beliau sudah menjadi informan pada penelitian yang peneliti lakukan.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

A. Sejarah Perusahaan

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta

Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Sementara itu, pemerintah Hindia Belanda membangun jalur kereta api negara melalui Staatssporwegen (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang. Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur kereta api seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM), Malang Stoomtram Maatschappij (MS), Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), Deli Spoorweg Maatschappij (DSM).

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan

berubah nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambilalihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI).

Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut

mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air.

Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api (Persero) tahun 1998. Pada tahun 2011 nama perusahaan PT. Kereta Api (Persero) berubah menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan meluncurkan logo baru.

Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Api Indonesia Commuter Jabodetabek (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

Tabel 4.2

Ringkasan Sejarah Perusahaan Perkeretaapian Indonesia

Periode	Perusahaan	Dasar Hukum
1864 - 1864	Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NISM)	-
1864 - 1864	Staatssporwegen (SS)	-
1864 - 1864	Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS)	-

1864 - 1864	Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS)	-
1864 - 1864	Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM)	-
1864 - 1864	Malang Stoomtram Maatschappij (MS)	-
1864 - 1864	Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM)	-
1864 - 1864	Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM)	-
1864 - 1864	Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM)	-
1864 - 1864	Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM)	-
1864 - 1864	Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS)	-
1864 - 1864	Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS)	-
1864 - 1942	Deli Spoorweg Maatschappij (DSM)	-
1942 - 1945	Rikuyu Sokyoku (Dinas Kereta Api)	-
1945 - 1950	Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)	Maklumat Kementerian Perhubungan No. 1/KA Tahun 1946
1950 - 1963	Djawatan Kereta Api (DKA)	Keputusan Menteri Perhubungan dan Tenaga dan Pekerjaan Umum RI No. 2 Tahun 1950
1963 - 1971	Perusahaan Nasional Kereta Api (PNKA)	Peraturan Pemerintah RI No. 22 Tahun 1963
1971 - 1991	Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA)	Peraturan Pemerintah RI No. 61 Tahun 1971
1991 - 1998	Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA)	Peraturan Pemerintah

		RI No. 57 Tahun 1990
1998 – sekarang	PT Kereta Api Indonesia (Persero)	Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 1998

B. Visi dan Misi

Visi : menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

Misi : menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : Keselamatan, Ketepatan waktu, Pelayanan dan Kenyamanan.

C. Tujuan PT. Kereta Api

Tujuan PT. Kereta Api Indonesia yaitu Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang-jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan KA, kegiatan perawatan & pengusahaan prasarana perkeretaapian, pengusahaan bisnis properti secara profesional, serta pengusahaan bisnis penunjang prasarana & sarana KA secara efektif untuk kemanfaatan umum.

D. Logo

Gambar 4.1

Logo PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung



Bentuk

3 Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.

2 Garis warna orange melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

1 Garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders. (Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesa

Warna

Orange: Melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Biru: Melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan

nilai tambah ke stakeholders. Inovasi dilakukan dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.

E. Budaya Perusahaan

Gambar 4.2

Budaya Perusahaan PT. Kereta Api (persero) Di Kota Bandung



Integritas

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

Profesional

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan,

mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

Keselamatan

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

Inovasi

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuhkan kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.

Pelayanan Prima

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab).

F. Struktur Organisasi

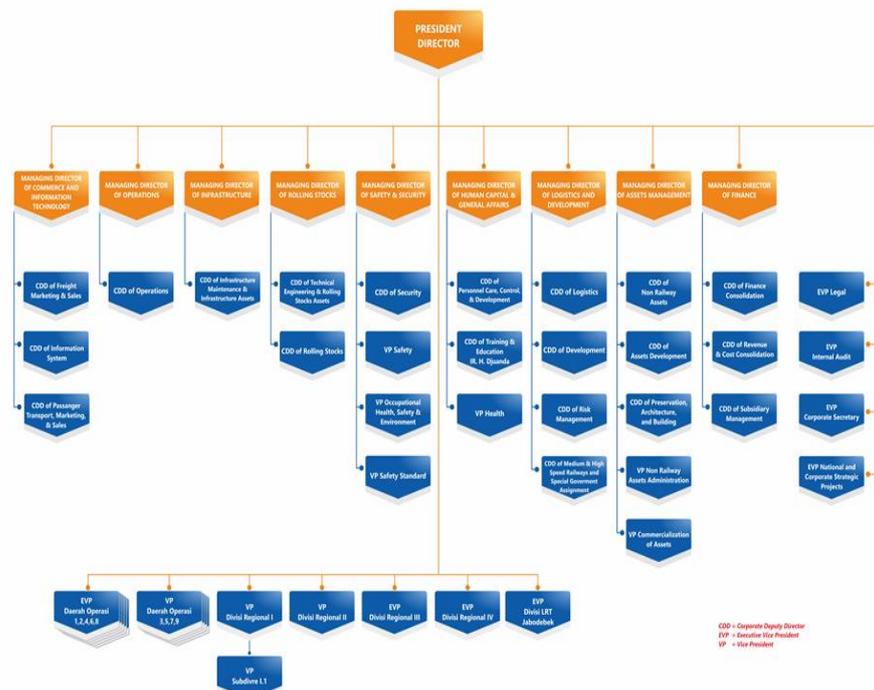
Struktur Organisasi merupakan tata cara mengatur hubungan kerja setiap anggota, yaitu menentukan batas wewenang tugas beserta tanggung jawab masing-masing dengan susunan organisasi akan terlibat dimana kedudukan batas wewenang dan tanggung jawab seseorang dengan kegiatan dan fungsi yang telah ditentukan. Struktur organisasi perusahaan memiliki peran yang penting untuk menjelaskan fungsi, tugas, tanggungjawab, dan wewenang perusahaan untuk mencapai mekanisme yang efektif dan efisien.

Berikut ini Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) di Kota Bandung :

Gambar 4.3

Struktur Organisasi

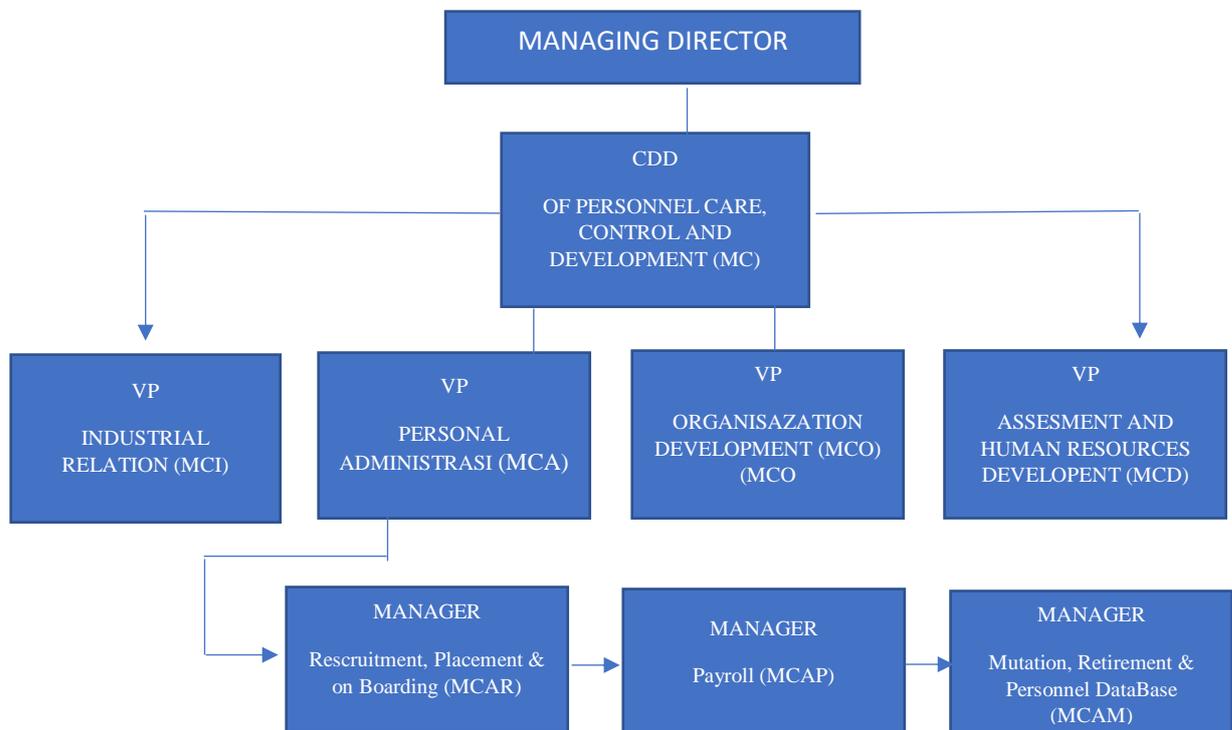
PT Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung



G. Struktur Divisi Unit Sumber Daya Manusia

Gambar 4.4

Struktur Divisi Unit Sumber Daya Manusia



4.1.2 Deskripsi Identitas Informan

Informan penelitian ini terdiri dari 5 informan, 2 informan kunci yaitu bagian divisi Sumber Daya Manusia dan Bagian IT, PT Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung. Dan 3 informan pendukung dari bagian tata usaha persuratan, Assisten Manager Help Desk Informan, Divisi Pelaksanaan Report dan Evaluasi.

Peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth Interview*) yang bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh dilapangan. Keseluruhan infroman tersebut dipilih dengan menggunakan

teknik *purposive sampling* karna teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Adapun jadwal wawancara informan kunci dan informan pendukung pada table dibawah ini :

Table 4.3

Jadwal Wawancara Dengan Informan Kunci

Nama Informan	Usia Informan	Pendidikan Terakhir	Tanggal	Tempat Wawancara
Ronggo	42	S1	5 juli 2018	Kantor Pusat PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung
Eka Purnama Sakti	32	S1	6 juli 2018	Kantor Pusat PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung

Sumber : Peneliti 2018

Table 4.4

Jadwal Wawancara Dengan Informan Pendukung

Nama Informan	Usia Informan	Pendidikan Terakhir	Tanggal	Tempat wawancara
Desy Kartika V	24	S1	9 Juli 2018	Kantor Pusat PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung
K. Teja Wulan	37	S1	9 Juli 2018	Kantor Pusat PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung
Suhartono	42	S1	11 Juli 2018	Kantor Pusat PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung

Sumber : Peneliti 2018

Dan berikut ini akan peneliti deskripsikan nama-nama dan identitas beserta dokumentasi foto informan kunci dan pendukung diantaranya :

1. Bagian Divisi Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung Bapak Ronggo kuswanda.
2. Bagian Divisi IT PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung Bapak Eka Purnama Sakti.

3. Desy Kartika V selaku karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung yang menggunakan fasilitas *E-office* untuk memenuhi kebutuhan informasi.
 4. R. Teja Wulan V selaku karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung yang menggunakan fasilitas *E-office* untuk memenuhi kebutuhan informasi.
 5. Suhartono selaku karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung yang menggunakan fasilitas *E-office* untuk memenuhi kebutuhan Informasi.
1. Ronggo Kuswanda (**Selaku Junior maneger Divisi Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung.**)

Adapun identitas dari informan kunci yang dipilih dalam penelitian ini adalah pihak yang menurut peneliti dapat memenuhi kebutuhan peneliti dalam melakukan penelitian ini, dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Ronggo Kuswanda atau yang lebih dikenal dengan panggilan pak herdis adalah informan kunci penelitian, ia juga merupakan team Admin E-office Di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung.

Gambar 4.5

Informan Kunci 1 Bapak Ronggo



Sumber : Peneliti 2018

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara pada tanggal 5 Juli 2018 Saat peneliti meminta izin untuk mewawancarai, sabutan bapak Ronggo begitu baik dan Ramah, saat peneliti meminta waktu beliau untuk mewawancarai mengenai penggunaan *E-office*. Sebelumnya kami sudah membuat janji untuk melakukan wawancara, peneliti datang pada hari Kamis kamipun berbincang-bincang sambil membicarakan tentang kesibukan beliau. tidak lupa disela-sela wawancara informan selalu memberikan humor untuk menghangatkan suasana. Informan pun selalu memberikan nasihat dan mengingatkan peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti memilih Pak Ronggo, karena beliau adalah beliau yang menginput informasi kedalam e-office, dan menjadi Admin dari penggunaan E-office tersebut. beliau juga yang tahu banyak mengenai E-Office yang sedang peneliti teliti.

2. **Eka Purnama Sakti (Selaku bagian Divisi IT PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung).**

Identitas Informan Kunci yang kedua ialah Bapak Eka Purnama beliau salah satu yang merencanakan dan pengembangan E-Office. Bapak Eka Sakti Lahir di Berebes, 1 Oktober 1986. Beliau ini mempunyai jabatan di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung sebagai bagian IT. Beliau merupakan yang paling muda di bagian IT, namun kinerja beliau sangat dihormati dan sangat membantu perkembangan e-office menjadi semakin baik, lengkap dan sempurna sesuai dengan keperluan Informasi Karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung.

Gambar 4.6

Informan Kunci 2 Bapak Eka Purnama Sakti



Sumber : Peneliti 2018

Peneliti memilih Bapak Eka Sakti karna beliau ikut terlibat dalam pembuatan dan pengembangan E-Office di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung. Oleh dengan itu peneliti memilih bapak Eka karena beliau mengetahui dengan baik tentang manfaat dari penggunaan E-office bagi kebutuhan Informasi Karyawan.

3. Desy Kartika V (selaku bagian Pelaksana Report dan Evaluasi)

Ibu Desy seorang karyawan yang menggunakan *E-office*. Ditengah kesibukannya, Saat peneliti meminta waktu beliau untuk mewawancarai, perlakuan beliau sangatlah ramah kepada peneliti dan mempersilahkan peneliti untuk mewawancarai beliau. Ibu desy sudah menggunakan *E-office* semenjak beliau bekerja di PT. Kereta Api (Persero) Kota Bandung. Informan cukup terbuka ketika peneliti melakukan diskusi biasa disela-sela waktu istirahat kerjanya. Dan beliau pun mengatakan Selama menggunakan *E-office* beliau mengatakan pekerjaannya semakin dimudahkan dan waktu tidak terbuang sia-sia.

Gambar 4.7
Informan Pendukung Ibu Desy Kartika V



Sumber : Peneliti 2018

4. Suhartono (**Selaku Bagian Tata Persuratan**)

Sosok ramah dan kebapaan ini memang membuat nyaman peneliti untuk berdiskusi. Bapak Suhartono adalah informan pendukung yang ke-2. Pada saat itu peneliti meminta waktu beliau untuk diwawancarai dan beliau pun dengan senyum ramah bersedia untuk diwawancarai peneliti. Beliau mengaku sudah sejak awal masuk ke PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung. Sudah menggunakan e-office sebagai sumber informasi dalam kebutuhannya. Pada saat wawan cara, informan begitu santai dan panjang lebar menjawab berbagai pertanyaan dari peneliti, Beliau mengatakan dengan adanya e-office beliau tidak perlu membuang-buang waktu untuk menanyakan SK, Slip Gaji maupun informasi yang dibutuhkan kepada bagian Sumber Daya Manusia. Dengan adanya e-office segala keperluan informasi maupun pekerjaannya diringankan dan dimudahkan serta dengan cepat bisa diakses.

Gambar 4.8
Informan Pendukung Bapak Suhartono



Sumber : Peneliti 2018

5. R Teja Wulan (**selaku bagian Assisten Manager Help Desk Information**)

Ibu Wulan adalah Informan Pendukung yang ke 3, peneliti bertemu dengan Ibu Wulan sesuai kesepakatan bersama yaitu di Ruangan yang sudah disediakan beliau. Pada saat peneliti bertemu dengan bu Wulan, beliau sangat baik dan mempersilahkan peneliti untuk mewawancarai. Sebagai salah satu karyawan yang sangat sering menggunakan E-office, beliau mengatakan bahwa e-office sangat membantu pekerjaannya, beliau juga mengatakan bahwa Tidak pernah dalam kurun waktu satu hari tidak membuka e-office. E-office sudah menjadi suatu hal yang wajib untuk di akses demi kelancaran pekerjaan dan Informasi yang di butuhkan oleh Bu Wulan.

Gambar 4.9
Informan Pendukung Ibu R. Teja Wulan



Sumber : Peneliti 2018

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian

Peneliti akan menguraikan hasil observasi dan wawancara penelitian dilapangan berdasarkan judul penelitian ini yaitu mengenai Penggunaan *E-office* dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia

Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat menunjukkan bahwa industri teknologi informasi dan komunikasi dunia sekarang sudah benar-benar ke arah mobilitas yang sangat kompleks menembus batasan fisik ruang dan waktu. Oleh karena itu, perlu memahami keberadaan berbagai peralatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut yaitu dengan mengenal, menggunakan dan merawat peralatan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat dipergunakan untuk membangun potensi diri. Salah satunya dengan menggunakan media Komunikasi yang disebut E-office.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara, teknik tersebut dilakukan untuk memperoleh data yang alamiah. Struktur wawancara yang peneliti rancang bukan merupakan pedoman yang baku, jadi apabila jawaban yang diberikan informan kurang jelas, maka peneliti mengajukan pertanyaan lain agar jawaban yang diberikan bisa lebih jauh saat mereka menjabarkan, maka peneliti dapat menganalisa. Penggunaan *E-office* dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

4.1.3.1 Arus Pesan E-office Dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

1. Arus Pesan pada E-office

Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam dengan informan dan melakukan observasi langsung, hasil yang ditemukan dari arus pesan yang disampaikan oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung bahwa E-office merupakan salah satu bagian dari media dalam penyampaian informasi di kalangan karyawan yakni arus pesan yang berisi tentang seputaran PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung, contohnya pengumuman, surat keputusan, Kepegawaian, Slip Gaji, Absensi, Kebijakan Perusahaan. Pesan yang disampaikan di e-office itu merupakan pengumuman yang diberikan atau pengumuman langsung dari Direksi untuk bawahan agar mereka mengetahui Informasi yang diperlukan. Informasi yang ada di E-office pun menarik untuk di akses oleh karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung. Karena dengan adanya E-office karyawan dapat meminimalisasikan penggunaan kertas, dan mengefektifkan waktu dalam memenuhi kebutuhan informasi. Mengenai Arus Pesan apa saja yang ada di dalam E-office sebagai alat untuk memudahkan dan mempercepat karyawan mencari informasi yang dibutuhkan seperti yang diungkapkan oleh bapak Ronggo Kuswanda mengatakan bahwa :

“Program E-Office ini adalah salah satu yang baru di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung yang dikelola oleh Unit Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan Data Informasi yang dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk di akses dengan cepat dan mudah. Mengenai Pesan apa saja yang ada di E-office ya banyak yah Jadi gini, E-office itu di ibaratkan Gedung besar, didalemnya ada Ruangan-ruangan. Nah di dalam E-office itu banyak banget kontennya, seluruh informasi tentang KAI ada disitu dari mulai Konten Tentang kesehatan dia punya ruangan sendiri, ada Elearning, E-kontak, Slip Gaji, SK , HARIS (*Human Resource, Information System*) banyak yah kita tinggal klik aja mau nyari apa tentang apa.”(wawancara penelitian, 5 juli 2018)”

Dari hasil wawancara dan observasi yang didapat peneliti dapat disimpulkan bahwa terbentuknya E-office sebagai media informasi itu dibentuk oleh Sumber Daya Manusia. Pemicu terbentuknya E-office dikarenakan Kebutuhan dan adanya penggunaan sistem SAP (*System Aplikasi and prodaction*). Pemaparan dari bapak Ronggo ini lebih memperkuat hasil dari wawancara dengan bapak Eka yang mana mengatakan bahwa :

“sebelum adanya e-office PT. Kereta Api (Persero) Di kota Bandung mengakses informasi dengan manual, kita menunggu informasi dari Unit Sumber Daya Manusia. Lalu tahun 2009 dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih Unit Sumber Daya Manusia menciptakan E-office, dengan adanya E-office semua bentuk pesan bisa kita liat dengan cepat. “E-office dimanfaatkan sebagai sarana fasilitas dari atasan kepada bawahan atau dari Direksi kepada karyawan, isi pesannya pun mengenai informasi seputaran Perusahaan, dari mulai absen, pengumuman, pengangkatan jabatan, Slip Gaji, Kepegawain dan banyak lagi. Dan informasi yang ada di E-office di update sedemikian cepat, agar karyawan dapat mengetahui informasi secara cepat dan seefektif mungkin.” (wawancara Peneliti 6 juli 2018).

Hasil pemaparan peneliti dengan wawancara dan observasi di PT. Kereta Api (Persero) Dikota Bandung mengatakan dari kedua informan kunci di atas bahwa Pesan yang ada di E-office merupakan media informasi untuk para karyawan. Berita yang mudah dan cepat didapat ketika para karyawan mengakses. dalam Penyampaian informasi di Kalangan Karyawannya. Arus pesan yang ada di E-office termasuk ke dalam up ward communications dimana pesan yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya, dawn ward communications dimana ketika atasan memberikan pesan kepada bawahannya, dan juga horizontal communications dimana para karyawan bisa melakukan interaksi. memilih E-office sebagai bentuk, untuk mempermudah kebutuhan karyawan mengakses informasi yang diperlukan demi kelancaran pekerjaan. Dengan adanya perubahan ini, seluruh karyawan wajib untuk mengakses informasi demi kelancaran pekerjaan.

2. Konten E-office

Penggunaan daripada konten dalam media tersebut untuk berbagai aplikasi yang telah disediakan. Konten – konten media memang benar mungkin hanya merupakan sebagian dari sebuah situs, namun konten media sangat mempermudah pencarian informasi karyawan. Content dalam website adalah segala sesuatu yang dapat dilihat oleh pengunjung baik berupa gambar, tulisan, animasi, video, suara, tombol navigasi dan sebagainya. Jadi jika kita mengunjungi suatu website sebenarnya yang kita kunjungi adalah content. Dari hasil Penelitian, Peneliti mendapatkan hasil

dari observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kelima informan penelitian, peneliti mendapatkan pemaparan mengenai konten yang tersedia pada E-office Dan bagaimana perubahan yang terjadi pada konten yang tersedia. Peneliti pun menanyakan kepada 3 informan pendukung penelitian yang diawali dengan Ibu Desy selaku karyawan yang bekerja di bagian Pelaksana Report dan Evaluasi dan sudah cukup lama menggunakan E-Office, Ibu Desy Mengatakan bahwa :

“konten Ada untuk pengajuan cuti, informasi data diri, absensi, tiketing, informasi mengenai peraturan tentang SK Direksi, ada informasi perihal data kesehatan dan banyak lagi yah. Yang saya tau juga perubahan pada konten E-office selalu diperbaharui isi dalam konten itu saja, yang engga berubah itu Cuma homenya” (Wawancara Peneliti 9 Juli 2018).

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada Ibu R. Teja Wulan mengenai apa saja konten-konten yang tersedia pada E-office dan bagaimana perkembangan konten tersebut. Ibu Wulan R. Teja Memaparkan:

“Yang saya tau banyak yah, kaya konten tentang kesehatan, E-learning, E-Kontak, ruang untuk chatting. Banyak saya kurang menghafal semua yah karna saya lebih sering bukaa e-office sesuai kebutuhan saya aja. Kalo untuk perubahan konten itu sendiri paling isi informasinya aja ya” (Wawancara Peneliti 9 Juli 2018).

Selanjutnya bapak Suharto yang bekerja di bagian TU (Tata Usaha Persuratan) mengatakan bahwa :

“Perubahan Konten sepertinya engga ada yah, tapi kalo konten yang tersedia di E-office itu banyak sekali. Yang saya tau E-Kontak tentang informasi juga berbentuk majalah, ada konten tentang kesehatan, ada konten tentang E-learning, ada *roomchat*, Slip gaji yah itu saja yang saya tau tapi masih banyak lagi yah” (Wawancara Peneliti 11 Juli 2018).

Hasil pemaparan peneliti dengan wawancara dan observasi di PT. Kereta Api (Persero) Dikota Bandung mengatakan dari ketiga informan Pendukung di atas bahwa E-office. memiliki banyak Konten-Konten yang dapat diakses dengan mudah dan cukup signifikan bagi kebutuhan karyawan yang membutuhkan berbagai macam informasi.

3. Hambatan yang terjadi pada E-office

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan komunikasi dapat mempersulit dalam mengirim pesan yang jelas, mempersulit pemahaman terhadap pesan yang dikirimkan, serta mempersulit dalam memberikan umpan balik yang sesuai. hambatan yang terjadi dalam proses penyampaian pesan baik berupa pengertian ataupun idea secara efektif. Perihal ini peneliti menanyakan kepada Junior Manager Sumber Daya Manusia Bapak Ronggo Kuswanda, Beliau mengatakan bahwa :

“hambatan yang terjadi di E-office itu engga ada yah, paling juga sinyal kalo sinyal lagi jelek berarti E-office sulit di akses. Kaya misalnya hujan gede pas kita mau akses E-office biasanya sinyalnya jadi jelek terus lama, nah itu aja. Kalo hambatan yang lain sejauh ini engga ada yah. Kita efektif dan baik menggunakan E-office” (Wawancara Peneliti, 5 Juli 2018).

Hal senada juga disampaikan oleh informan kunci kedua yaitu bapak Eka Purnama Sakti Unit IT yang menambahkan dan memperjelas perihal tujuan beliau hambatan yang terjadi pada E-office mangatakan bahwa :

“Masalahnya sih untuk pegawai yang dilintas daerah, mereka msih kesulitan jaringan yang masih perangkatnya belum ada. Masih banyak yang mereka Cuma punya satu komputer dan di pakai berbarengan. Mengakses informasinya jadi ga leluasa yah jadi sulit

karena harus gantian. Paling masalahnya dari perangkat hardware dan jaringan sih, dengan itu kan informasi atau pesan yang ada di E-office sulit di ketahui dengan cepat jadi mereka kadang informasinya engga dengan cepat diterima kadang kan pasti suka miskomunikasi yah kalo ada peraturan baru atau gimana” (Wawancara Peneliti, 6 Juli 2018).

Hasil pemaparan peneliti dengan wawancara dan observasi di PT. Kereta Api (Persero) Dikota Bandung mengatakan dari ketiga informan Pendukung di atas bahwa E-office. memiliki banyak Hambatan berupa jaringan pada saat cuaca buruk, kurangnya alat Komputer bagi karyawan yang ada di daerah, sehingga informasi yang dibutuhkan terhambat.

4.1.3.2 Partisipasi Karyawan E-office Dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

1. Proses Komunikasi

Pesan dalam Proses Komunikasi - Sastropetro (1982:13) memberikan pengertian bahwa pesan (encoding) merupakan suatu kegiatan penting, sulit dan menentukan apakah gagasan yang ada dapat dituangkan secara pasti kedalam lembaga yang berarti dan telah disusun sedemikian rupa, sehingga menghindari timbulnya salah paham. Selain itu dengan adanya E-office pesan yang disampaikan memudahkan pengelolaan tugas dari setiap surat yang masuk serta pengelolaan sasaran kerja pegawai tiap bulannya. Selain pada informasi E-office juga mendukung adanya saluran komunikasi bagi individu maupun karyawan yang menggunakan E-office sebagai kebutuhan informasi. Perihal ini peneliti menanyakan kepada Bapak

Ronggo Kuswanda yang bekerja di Bagian Sumber Daya Manusia, beliau mengatakan bahwa :

“Pesan komunikasi yang ada pada E-office sangat lah efektif, karena di dalam E-office kita punya konten atau ruang untuk chattingan seperti facebook, misalnya ada informasi yang kurang jelas kita bisa menggunakan forum tersebut untuk menanyakan apa saja. Lalu, pesan-pesan yang ada di E-office itu sudah sangat Update yah, semua informasi sudah ada disana. Pesan yang disampaikan nya pun jelas” (wawancara Peneliti, 5 juli 2018)

Dari pemaparan diatas Bapak Ronggo mengatakan bahwa komunikasi E-office sangat bermanfaat untuk karyawan yang bekerja di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung. Peneliti juga mendapat tanggapan dari informan kunci kedua yang menambahkan yaitu Bapak Eka Purnama Sakti yang mengatakan bahwa :

“Komunikasi yang ada di e-office itu ada ruang chatting gitu yah, kaya berbalas status kaya facebook. Kita bisa nanya apapun ke orang yang mau kita tanyain, biasanya juga ada notification misalnya ada pegawai yang mau mengajukan cuti pastikan sama atasannya minta ijin, nanti sama atasannya di approve nanti akan dibales, biasanya dibales bisa dari notification E-office sendiri atau bisa via ngirim email ke kepegawaian” (Wawancara Peneliti, 6 Juli 2018).

Dari hasil pemaparan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapatkan penjelasan dan tegas mengatakan bahwa Saluran Komunikasi yang ada pada E-office sangatlah berpengaruh pada kebutuhan Data Informasi pada karyawan.

2. Partisipasi Karyawan dalam penggunaan E-office

Hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatoris yang dilakukan mengenai partisipasi karyawan, diilustrasikan seperti pada wawancara dengan informan kunci , disampaikan oleh informan kunci

kedua yaitu bapak Eka Purnama Sakti Unit IT yang menambahkan dan memperjelas perihal Partisipasi Karyawan dalam Penggunaan E-office, mengatakan bahwa :

“iya, jadi e-office kan jadi ajang diskusi juga ya, ada forum juga d dalamnya ada forum tentang seputar kantor atau hobby juga disana, kategorinya ada komunitas ada yang suka foto ada yang suka sepedaan, jadi semua karyawan bebas menggunakan forum itu, nanti mereka punya agenda sendiri” (Wawancara Peneliti, 21 Agustus 2018).

Hal senada juga di sampaikan oleh Bapa Suhartono yang mengatakan bahwa:

“oh ada, partisipasi karyawan kita ada seperti forum tentang saran dan kritik, forum jual beli, ada forum yang suka Photograpy, forum yang suka musik. Tujuan karyawan ikut serta dalam forum-forum tersebut untuk mempererat silaturahmi aja ya. Tapi saya jarang pake” (wawancara Peneliti, 21 Agustus 2018).

Perihal Partisipasi Karyawan yang dirasakan Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung. peneliti bisa mengambil kesimpulan dari pemaparan diatas Partisipasi Karyawan pada E-office yaitu dengan menggunakan forum diskusi, forum kritis saran sebagai evaluasi bagi Unit Sumber Daya Manusia sebagai yang mengelola E-office, semua karyawan bisa mengakses forum tersebut untuk kepentingan pribadi maupun hal yang disukai oleh karyawan. Berdasarkan hal tersebut, partisipasi karyawan pada penggunaan E-office PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor pusat Bandung merupakan akses langsung karyawan dalam mendapatkan informasi seputar perusahaan. Para karyawan bisa menggunakan media chatting” disini mereka bisa berbincang-bincang bersama karyawan lainnya

4.1.3.3 Manfaat E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

1. Manfaat Penggunaan E-office

Peneliti pada saat ini melakukan observasi dan wawancara menanyakan perihal Manfaat kegunaan E-office oleh karyawan PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung dalam mengakses E-office memenuhi kebutuhan Informasi. Penilit menanyakan perihal manfaat yang dirasakan oleh karyawan dalam mengakses E-office, Bapak Ronggo Kuswanda mengatakan :

“sebagai admin yang memegang E-office jangka waktu yang saya gunakan untuk mengakses E-office, manfaat yang saya rasakan jelas banyak yah dari mulai informasi yang saya butuhin pasti ada, saya butuh data pegawai tinggal akses, sangat bermanfaat ya” (Wawancara Peneliti, 5 juli 2018).

Hasil wawancara di atas di dukung juga oleh pernyataan Bapak Eka Purnama Sakti perihal manfaat kegunaan E-office dalam kelangsungan kerja:

“sangat bermanfaat sekali ya, karena disana kan ada absensi juga jadi mempermudah saya, terus informasi juga lengkap disana segala bentuk berita atau slip gaji yang sering saya update ada disana” (Wawancara Peneliti, 6 Juli 2018)

Jadi perihal penetapan tujuan setelah melakukan observasi dan wawancara di PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung dengan ke dua Informan Kunci di bagian Unit Sumber Daya Manusia dan Unit IT perihal manfaat kegunaan E-office dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Melihat manfaat E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia dan Unit IT sebagai yang mengelola E-office, peneliti pun menanyakan pada sudut pandang 3 informan pendukung tentang manfaat yang dibutuhkan dalam mengakses E-office. peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan pendukung yang diawali dengan Ibu Desy Kartika V bahwa :

“Sesuai kebutuhan yah, kadang saya buka e-office untuk kebutuhan saya, misalnya saya butuh data diri karyawan saya pasti buka e-office. Sangat membantu sih manfaatnya mempermudah saya aja dalam pekerjaan” (Wawancara Peneliti, 9 Juli 2018)

Hal senada juga di sampaikan oleh Ibu R. Teja Wulan yang mengatakan bahwa :

“Kalo misalnya saya butuh data-data tentang perusahaan engga butuh waktu berjam-jam untuk nyari yah karena tinggal klik aja udah dapet, tapi kalo di bilang berapa lamanya saya dari masuk kerja sampe mau pulang kerja pasti buka E-office” (Wawancara Peneliti, 9 Juli 2018)

Selanjutnya bapak Suharto yang bekerja di bagian TU (Tata Usaha Persuratan) mengatakan bahwa :

“manfaatnya banyak yah, saya suka baca-baca dulu tuh peraturan-peraturan apa aja yang diprbaharui itu pun di pagi hari yah karena selingan pekerjaan masih pagi jadi baca-baca dulu E-office. Terus disitu juga ada absensi kan sangat memudahkan lah” (Wawancara Peneliti, 11 Juli 2018).

Perihal Manfat yang di rasakan untuk mengakses E-office Di PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung. Peneliti mendapati jawaban dari sudut pandang yang memang tidak jauh berbeda dengan hasil observasi dan wawancara informan kunci, yang mana peneliti bisa mengambil kesimpulan dari pemaparan diatas adalah untuk menggunakan

E-office sebagai kebutuhan Informasi Karyawan, semua karyawan mengakses E-office menyesuaikan kebutuhan pada pekerjaannya.

2. Tujuan Penggunaan E-office

Tujuan Pengembangan aplikasi E-Office pada kantor pemerintahan adalah untuk menciptakan sistem yang mampu mengakomodasi pekerjaan-pekerjaan terkair dan sasaran pegawai, serta mendukung proses pengembangan e-office. Dari hasil Penelitian, Peneliti mendapatkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kelima informan penelitian, peneliti mendapatkan pemaparan mengenai tujuan di bentuknya e-office yang dilakukan oleh Unit Sumber Daya Manusia di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung. Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung. ini memiliki latar belakang tujuan, yang melatarbelakangi tujuan dari kegiatan sangat penting untuk diketahui, dikarenakan suatu kegiatan jika tidak diketahui apa yang melatar belakangi tujuan tersebut sama saja dengan tidak mengetahui apa yang sedang dikerjakan atau dituju. Berdasarkan hasil observasi dan waawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Ronggo Kuswanda selaku Junior Manager Unit Sumber Daya Manusia dan bapak Eka Purnama Sakti selaku bagian IT beliau mengatakan bahwa :

“kenapa kami memilih e-office itu karena dipicunya kebutuhan, teknologi juga semakin maju, terus adanya penggunaan sistem SAP itu, e-office itu SAP nya versi kereta api yah. Jadi disitu mengelola masalah penggajian, SK, keuangan. Intinya sistem yah. Lalu adanya

sistem komunikasi yang lebih mudah, informasi untuk pekerja lebih mudah dan lebih update selama itu ada di wilayah Kantor” (wawancara peneliti 5 juli 2018)

Pada kesempatan yang sama peneliti mendapatkan sebuah pemaparan mengenai tujuan terbentuknya E-office dalam pemenuhan kebutuhan informasi bagi karyawan yang dijalankan oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung. Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada bapak Eka Purnama Sakti selaku bagian IT Pertanyaan itu terkait mengenai Tujuan Terbentuknya E-office Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung. Pemaparan yang ditambahkan oleh bapak Eka Purnama Sakti ini menguatkan hasil dari wawancara dengan bapak Ronggo yang mana bapak Eka Purnama Sakti mengatakan bahwa :

“untuk menyebarkan informasi baru, kaya ada SK baru. Tinggal akses web tidak perlu menunggu unit Sumber Daya Manusia yang menyebarkan informasi atau kita kirim permintaan kesana, kita tinggal akses lalu tunggu konfirmasi selesai cepat dan mudah. Kita juga bisa menggunakan e-office sebagai absen otomatis yah, jadi kita ga harus absen manual kan buang-buang waktu juga. Jadi kita bisa dengan mudah dan gampang. Sebelum ada e-office kita harus melampirkan file-file terus kita kirim ke unit Sumber Daya Manusia terus nunggu di konfirmasi lama yah. Dengan adanya e-office mempermudah efisien waktu” (wawancara peneliti 6 juli 2018).

Dari hasil wawancara kepada kedua informan kunci didapati bahwa Tujuan terbentuknya E-office di dukung dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, di tambah dengan mempermudah kebutuhan karyawan yang akan mengakses informasi atau kepentingan data yang dibutuhkan dengan cepat dan mudah. Dilihat dari pemaparan diatas yang

sudah dijelaskan ditambahkan dengan observasi serta wawancara informan pendukung untuk mendukung penelitian itu adalah Karyawan. disini peneliti menanyakan apakah benar dengan adanya E-office semakin mempermudah karyawan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dalam pekerjaannya. Peneliti pun menanyakan kepada 3 informan pendukung penelitian yang diawali dengan Ibu Desy selaku karyawan yang bekerja di bagian Pelaksana Report dan Evaluasi dan sudah cukup lama menggunakan E-Office, Ibu Desy mengatakan bahwa :

“Saya merasakan dampak yang cukup baik dengan adanya E-Office ini, kan kita semua tidak begitu hafal nama pegawai di KAI, Ketika kita mau mengajukan RDS kita harus mengetahui siapa nama yang kita tuju, dengan adanya E-office itu sangat memudahkan sekali yah” (wawancara peneliti, 9 juli 2018).

Mengenai E-Office apa Ibu R. teja Wulan merasakan dampak dari tujuan terbentuknya E-office, Ibu R. Teja Wulan memaparkan bahwa :

“tujuan terbentuknya e-office kan untuk memenuhi kebutuhan informasi yah, saya tidak perlu susah untuk mencari data informasi yang saya butuhkan, tinggal akses dengan cepat dan mudah sudah langsung ada. Menurut saya tujuan adanya e-office sangat membantu karyawan” (Wawancara Peneliti , 9 juli 2018)

Mengenai E-Office Apa Bapak Suhartono merasakan dampak dari tujuan terbentuknya E-office, Suhartono memaparkan bahwa :

“Cukup membantu yah, cukup puas dengan adanya E-office. Kalo kita butuh data atau biodata karyawan kita mudah banget yah nyarinya. Kalo lagi butuh Gampang banget, cepat dan efektif sekali yah” (Wawancara Peneliti, 11 juli 2018)

Dari perihal pemaparan kelima informan peneliti mendeskripsikan diantaranya kedua informan kunci Unit SDM (Sumber Daya Manusia dan Unit IT PT. Kereta Api (persero) Kantor Pusat Bandung tersebut jelas dan

tegas mengatakan bahwa yang menjadi tujuan terbentuknya E-office yaitu untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan mengefektifkan waktu.

Peneliti disini juga mendapatkan hasil dari pemaparan dari ketiga informan pendukung bahwa E-office ini berpengaruh kepada kinerja Karyawan.

3. Dampak jika tidak mengakses E-office Di jam kerja

Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu jenis dari bentuk teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Melalui fitur andalannya yaitu internet, saat ini teknologi komunikasi dan informasi seperti merupakan salah satu jenis teknologi yang menduduki peringkat teratas, baik dari sisi positif, negatif. Dengan adanya E-office semua karyawan Di PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung bisa memperoleh informasi dengan mudah. Akses terhadap informasi ini bisa dilakukan kapanpun. Hal ini akan membantu karyawan dalam meningkatkan informasi dan kebutuhannya namun bagaimana jika E-office tidak di akses selama jam kerja berlangsung, dampak apa yang dirasakan oleh karyawan. Perihal ini peneliti menanyakan kepada ke tiga Informan Pendukung, yang di awali Oleh Ibu Desy, Beliau mengatakan bahwa :

“Kalo engga buka, berarti absensi saya ga masuk yah dikarenakan saya absesn juga dari E-office, kalo engga buka terhitung saya masuk tapi saya engga absen sama aja bohong yah. Selain itu juga saya pasti kekurangan informasi atau data yang saya butuhkan engga mendukung” (Wawancara Peneliti, 9 Juli 2018)

Hal senada juga di sampaikan oleh Ibu R. Teja Wulan Di Unit Assisten Manager Help Desk Information yang mengatakan bahwa :

“kalo saya engga pernah yah engga buka e-office karena memang wajib dalam pekerjaan saya untuk buka E-office, tapi kalo misalnya saya engga buka E-office itu berarti pekerjaan saya akan terhambat yah, saya juga engga absen dan akan ribet pokoknya” (Wawancara Peneliti, 9 Juli 2018).

Selanjutnya bapak Suharto yang bekerja di bagian TU (Tata Usaha Persuratan) mengatakan bahwa :

“jarang yah, untuk saya pribadi tiap hari itu pasti buka e-office karena kebutuhan pegawai, hampir rata-rata pegawai memang wajib untuk buka apalagi untuk kebutuhan administrasi dan memang kebutuhan absensi” (Wawancara Peneliti, 11 Juli 2018).

Perihal Dampak dari tidak membuka E-office yang di rasakan ketiga Informan Pendukung di PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung bahwa memang jelas dan tegas dari pemaparan ketiga Informan Pendukung yaitu dampak yang dirasakan karyawan tidak menegtahui informasi untuk kebutuhan pekerjaan, serta adanya absensi yang di kosongkan karena ketika tidak membuka E-office karyawan di nyatakan tidak bekerja pada hari itu. Seperti yang sudah dijelaskan pada sebelumnya.

4.2 Pembahasan

Pada sub ini peneliti akan mendeskripsikan dan membahas data serta informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada beberapa informan penelitian yang terkait dengan Penggunaan e-Office dalam komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api

(persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi kebutuhan Informasi Bagi Karyawan. Seperti yang sudah dijelaskan pada sebelumnya.

Aplikasi e-office adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi yang secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi, di mana data, informasi dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi, penggunaan E-office Di PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung sangat di butuhkan sebagai kebutuhan data informasi bagi setiap karyawan yang bekerja ini bermakna bahwa pada media baru individu tidak sekedar ditempatkan sebagai objek yang menjadi sasaran pesan. Individu dan perubahan teknologi media serta permaknaan terhadap medium telah memperbaharui pesan kepada individu untuk lebih interaktif.

Kemudian peneliti menetapkan 5 informan, 2 informan kunci yaitu Bapak Ronggo Kuswanda selaku Junior Manager Sumber Daya Manusia dan Bapak Eka Purnama Sakti Selaku Unit IT dan 3 informan pendukung yaitu pegawai PT. Kereta Api (Persero) Di Kantor Pusat Bandung yang menggunakan E-office.

Dari hasil wawancara dengan para informan terkait Penggunaan e-Office dalam komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

Dari hasil wawancara dengan para informan terkait Penggunaan e-Office dalam komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi kebutuhan Informasi Bagi

Karyawan. Dalam membantu karyawan memenuhi kebutuhan informasi, Unit Sumber Daya Manusia menciptakan E-office sebagai media yang digunakan untuk mempermudah karyawan memenuhi kebutuhannya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 komponen terbaik yang digunakan yaitu Inovasi, Saluran Komunikasi dan Jangka waktu guna mencapai tujuan yang diharapkan dengan keberhasilan atau tidaknya Penggunaan e-Office dalam komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

4.2.1 Arus Pesan E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

E-office merupakan salah satu media yang digunakan oleh PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi kebutuhan informasi karyawan. Pesan yang ada di e-Office berupa Informasi mengenai Surat Keputusan, absensi karyawan, Data diri karyawan, Slip Gaji, pengangkatan jabatan, pengumuman libur yang disampaikan langsung oleh Direksi untuk Karyawan. Informasi yang di publish di E-office sangatlah efisien dan efektif, Berita yang ada di E-office termasuk kedalam penyampaian intruksi kerja, penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan, pemberian motivasi kepada karyawan, penyampaian informasi terhadap tugas, penyampaian informasi pekerjaan, penyampaian saran-saran informasi, membina hubungan melalui kegiatan, saling berbagi komunikasi.

Konten yang sering diakses oleh karyawan di PT. Kereta Api (Persero) yaitu konten mengenai data diri karyawan, terhubung banyak sekali divisi-divisi yang ada di PT. Kereta Api (Persero) memudahkan karyawan untuk mengetahui jabatan dan bagian-bagian yang akan dituju dalam kelangsungan kerja setiap karyawan. Hal ini, dapat meringankan semua karyawan dalam memenuhi kebutuhan informasi sebagai pendukung kerja.

Menurut Gold Halber, komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain (*the flow of message within a network of independent relationship*). Adapun fungsi arus komunikasi dalam organisasi yaitu *Down Ward Communication*. Komunikasi ini berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas kebawah ini adalah :

1. Penyampaian intruksi kerja
2. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan
3. Pemberian motivasi kepada karyawan.
4. Penyampaian informasi terhadap tugas.

Upward Communication terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah :

1. Penyampaian informasi tentang pekerjaan
2. Penyampaian saran-saran informasi

Horizontal Communication tindak komunikasi ini berlangsung diantara karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara.

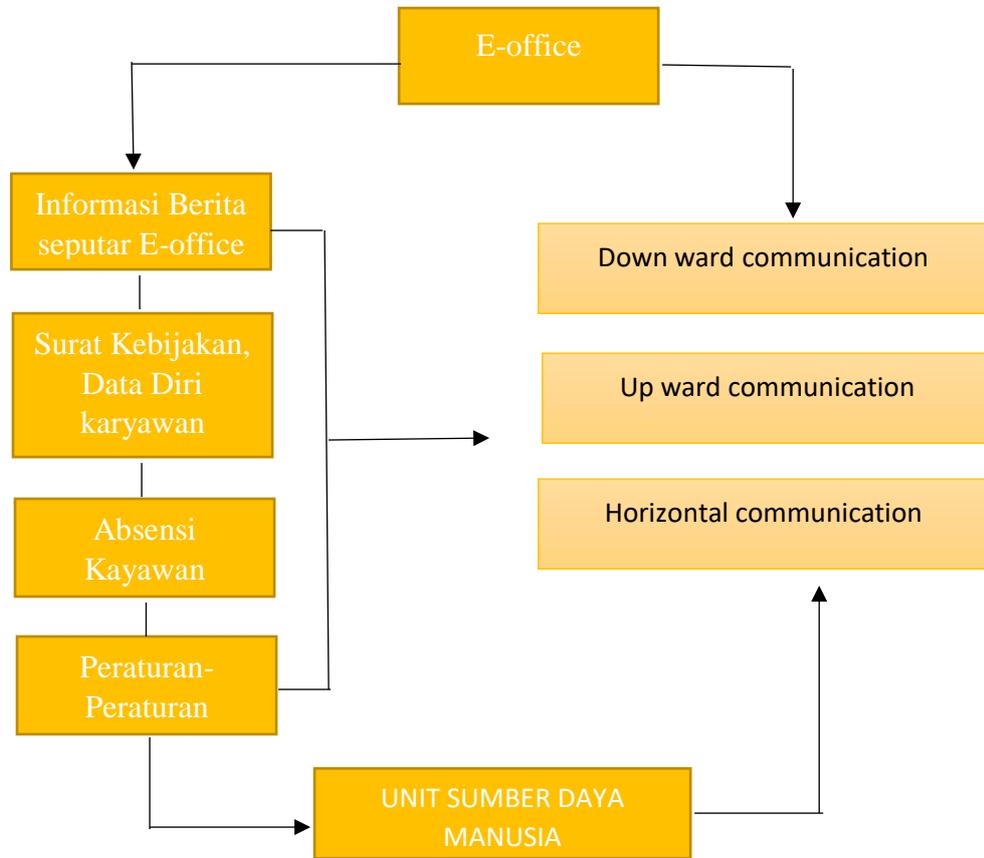
Fungsi komunikasi Horizontal ini adalah :

1. Membina hubungan melalui kegiatan bersama
2. Saling berbagi komunikasi (Marhaeni, 2008:122)

Sesuai dengan yang dijelaskan diatas menurut Gold Halber. Arus pesan yang ada di E-office termasuk ketiga kategori tersebut yaitu *Down ward communication*, *Up ward communication* dan *Horizontal communication*. Dimana Unit Sumber Daya Manusia menerapkan arus pesan tersebut untuk memberikan informasi kepada para karyawannya Seperti dibawah ini merupakan gambaran model dari pengaplikasian Arus pesan yang disampaikan.

Gambar 4.10

Model Arus Pesan E-office



Sumber : Peneliti 2018

4.2.2 Partisipasi Karyawan E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

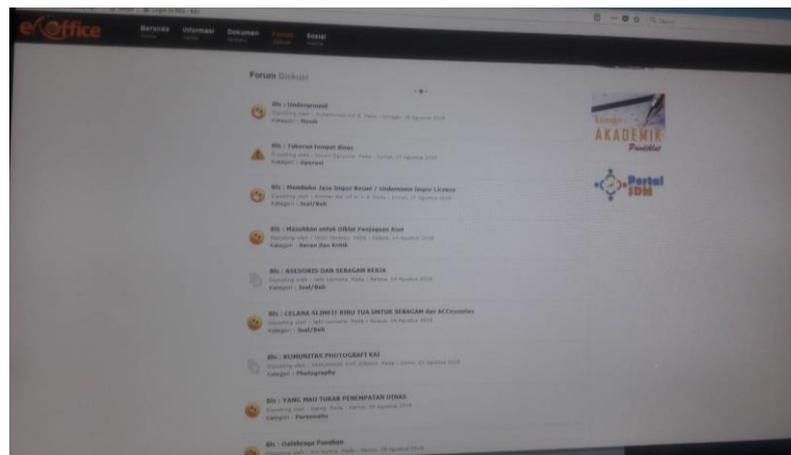
Berdasarkan hasil penelitian dan observasi peneliti, partisipasi pada penggunaan E-office Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Kota Bandung. Lebih ditujukan bagi karyawan. Karyawan bisa berpartisipasi dalam penggunaan website internal E-office ini. Konten yang tersedia dalam partisipasi ini yaitu adanya Forum Jual Beli Barang, yang dijual oleh karyawan di forum tersebut, Forum penyuka Musik, Forum Olah Raga, Forum penyuka photography. Forum Tersebut merupakan partisipasi karyawan dalam menggunakan chatting sesama karyawan. Jika ingin berinteraksi mereka bisa menggunakan menu ini. Dan menu jual, beli, tukar, cari yang digunakan karyawan untuk menjual barang mereka yang bisa dilihat oleh para karyawan saja. Disitu mereka bisa melihat barang apa saja yang sedang diperjual belikan. Disitu pun ada menu tambahkan komentar agar para karyawan bisa langsung ngobrol di menu tersebut.

Proses Komunikasi yang ada di E-office juga memiliki Ruang *chatting* atau ruang untuk percakapan dengan adanya ruang tersebut seluruh karyawan yang bekerja di PT. Kereta Api Indonesia menggunakan Ruang tersebut sebagai sarana berkomunikasi. Tujuan diadakanya ruang tersebut sebagai sarana untuk bertanya mengenai informasi apapun. E-office juga memiliki saran dan kritik sebagai evaluasi bagi Unit Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan E-office, karyawan diwajibkan untuk mengisi forum

kritik dan saran yang membangun. Dengan adanya kritik dan saran karyawan dapat berpartisipasi dalam menyampaikan apa yang menjadi keinginan bagi karyawan dalam pengembangan E-office.

Gambar 4. 11

Forum Partisipasi Karyawan



Sumber : Peneliti 2018

Seperti yang diungkapkan Bozz Allen dan Hamilon bahwa,

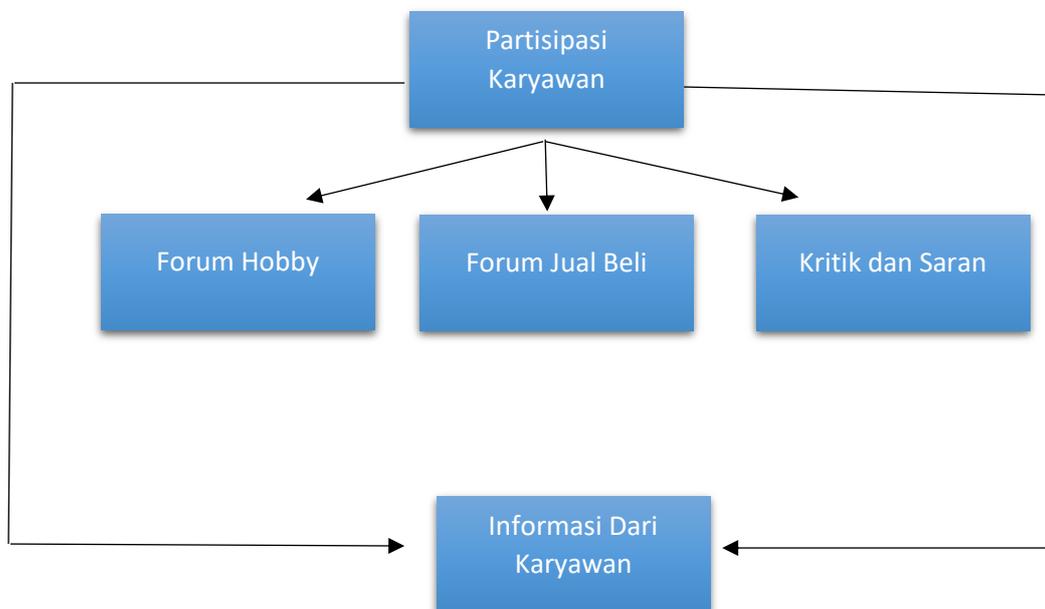
“Akses langsung karyawan terhadap orang yang berkepentingan melalui website, Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat, Pengaruh dan keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut karyawan. (tersedianya chatting, forum).” (Indrajit, 2006:44)

Berdasarkan hal tersebut, partisipasi pada penggunaan penggunaan E-office di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung. Merupakan akses langsung karyawan melalui menu jual, beli. Disini mereka bisa berpartisipasi langsung dalam penggunaan E-office ini. Melihat adanya bentuk partisipasi yang disediakan dalam E-office para karyawan merasa sangat terbantu. Apalagi dengan adanya menu jual, beli. Disini mereka tidak

usah susah-susah menjual kemana pun. Hanya tinggal mempublish contoh barang dan spesifikasinya mereka akan dapat menjual barang tersebut. Tidak hanya itu Forum lainnya pun tersedia di E-office, karyawan yang memiliki hobby serupa dapat bergabung dalam Forum Ruang Musik, Photograby, Futsal.

Gambar 4.12

Model Partisipasi Karyawan dalam penyampaian Informasi



Sumber : Peneliti 2018

4.2.3 Manfaat E-office Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

Hadirnya E-office di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Kantor Pusat Bandung. Merupakan kegiatan Unit Sumber Daya Manusia melalui internet. Menurut Bozz Allen Hamilton, yang termasuk dalam kriteria manfaat adalah :

“Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan. Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan. Kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut.” (Indrajit, 2006:43)”

Melihat kriteria tersebut, E-office PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung sudah memiliki cakupan layanan yang telah berjalan pada website tersebut. Dengan cakupan E-office dapat diimplementasikan sebagai sumber kemudahan dalam mengakses layanan tersebut. Adanya penggunaan E-office PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung. Dijadikan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi yang cepat dan update dikalangan karyawan, karena dapat mengganti kelemahan media publikasi konvensional (Majalah dinding dan Tabloid) yang dahulu digunakan. Informasi yang disampaikan, yakni mengenai Pengumuman dari Direksi kepada karyawan, yaitu pengumuman seperti pengangkatan jabatan, hari libur surat keputusan atau SK.

Dari kelima informan tersebut mengatakan manfaat dari Penggunaan e-office di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam penyampaian informasi di kalangan karyawannya sangat

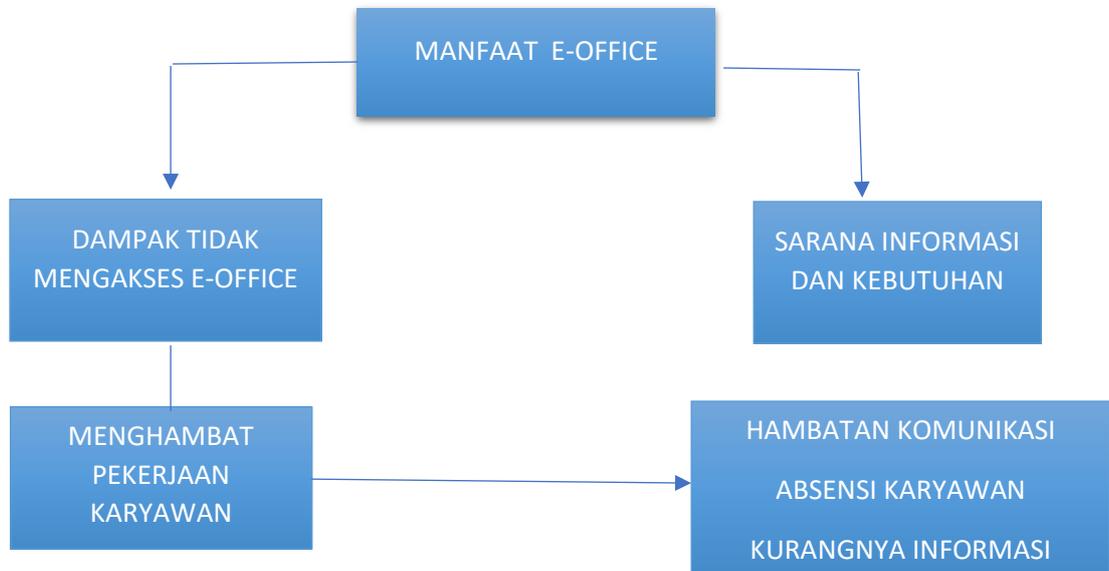
bermanfaat. Seperti pertanyaan yang dilontarkan peneliti kepada Ibu Wulan selaku informan pendukung yang sering menggunakan E-office mengenai manfaat penggunaan E-office bagi kelangsungan kerja. Beliau menjawab:

“Penting sekali yah menurut saya, jadi ibaranya belanja tuh kaya one stop shopping gitu yah. Kalo ga ada E-office saya akan terhambat juga yah pekerjaannya. Karena kan saya dibagian keterbukaan Informasi publik yah jadi harus tau struktur jabatan, hampir setiap hari tuh ada saja yang minta informasi. Jadi kami harus tau ke unit kerja mana kami harus meminta informasi tersebut untuk diberikan kepada masyarakat. Nah, untuk tau unit kerja mana ajakan disini banyak yah beratus-ratus unit kerja disini jadi kami harus tau, misalnya manager ini ada dibawah unit kerja siapa VIP nya siapa. Kalo engga ada E-office kami kualahan pasti”

Dalam hal waktu, E-office digunakan oleh karyawan di jam kerja sebagai kebutuhan. Biasanya karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung menggunakan E-office di pagi hari dan jam pulang kerja sebagai Absensi. Karyawan yang bekerja di E-office memiliki ketergantungan dalam mengakses E-office sebagai kebutuhan. Dalam sehari, karyawan Kereta Api tidak pernah tidak mengakses E-office.

Dampak yang terjadi jika tidak mengakses E-office yaitu berdampak pada absensi karyawan, yang akan dinyatakan tidak masuk bekerja, selain itu karyawan tidak mengetahui informasi maupu perubahan-perubahan aturan apa yang sudah diperbaharui serta mempersulit pekerjaan karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung. Namun, dari narasumber mengatakan bahwa setiap karyawan mengakses E-office sebagai sarana untuk membantu karyawan dalam memudahkan kebutuhan informasinya.

Gambar 4.13
Manfaat Penggunaan E-office



Sumber : Peneliti 2018

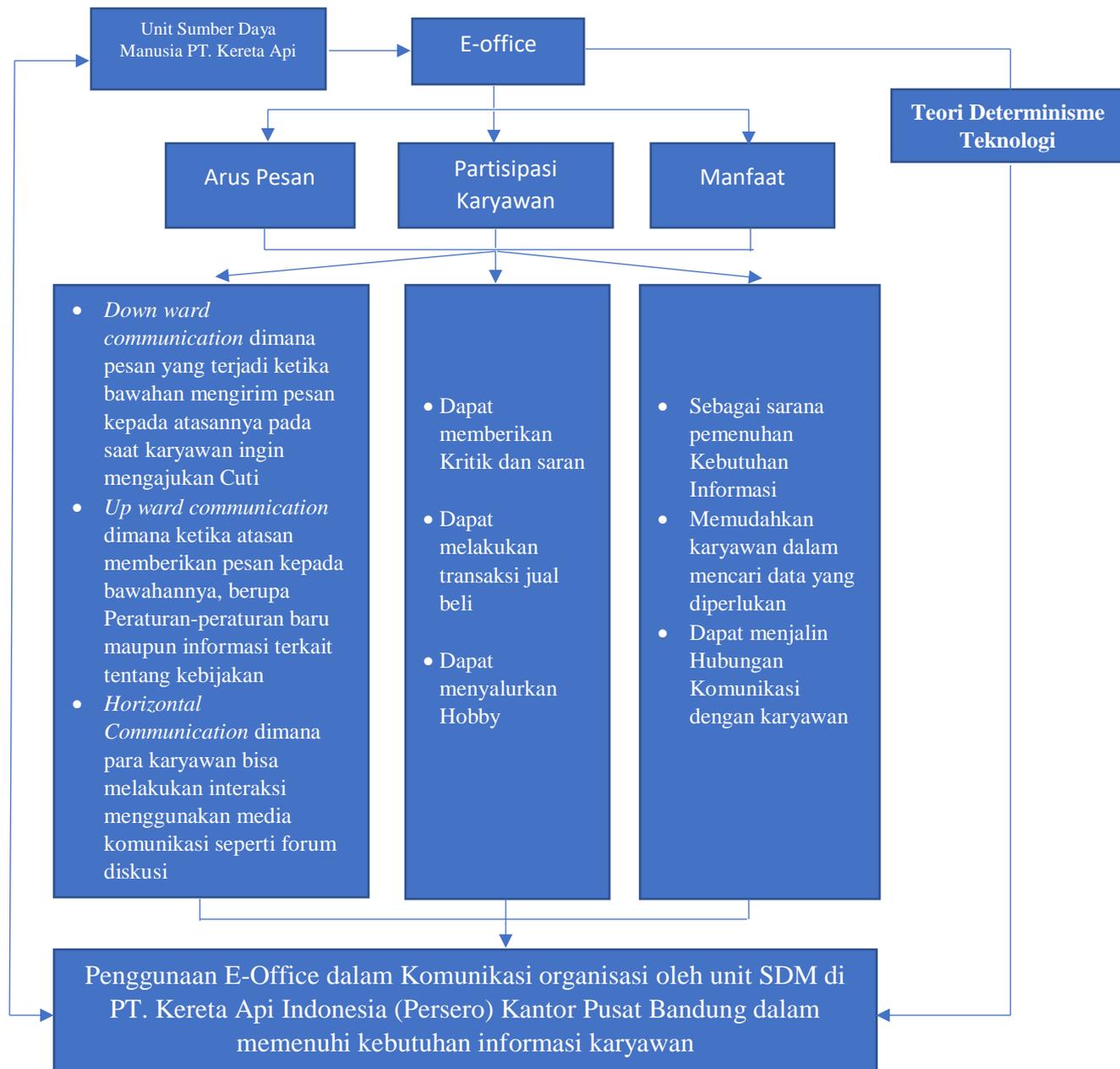
4.2.4 Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

Penggunaan E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan. adalah bentuk Media dalam menyampaikan informasi melalui internet secara online dengan memanfaatkan teknologi internet.

Penggunaan E-office selain dituntut perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, tetapi didasarkan oleh kebutuhan Pimpinan dan Karyawan PT. Kereta Api (Persero) sebagai sarana sosialisasi kegiatan dan fasilitas oleh Unit Sumber Daya Manusia yang cepat dan langsung diterima oleh karyawan. Hal ini, digunakan pula oleh Unit Sumber Daya Manusia untuk melengkapi sarana publikasinya agar dapat mempercepat dan memudahkan penyampaian informasi di kalangan karyawan. dengan menggunakan internet dapat memberikan kemudahan dibandingkan media konvensional dalam penyebaran informasi. Melalui kemajuan teknologi. Hal tersebut memang mendapatkan respon positif bagi para karyawan, karena dengan adanya *website* internal E-office mereka terbantu mengenai informasi tanpa harus mendatangi Unit Sumber Daya manusia untuk melengkapi syarat maupun mencari informasi yang dibutuhkan, karena dengan adanya informasi yang lengkap di E-office karyawan dengan mudah dan cepat memperoleh informasi tersebut.

Seperti Teori Determinasi Teknologi yang dikemukakan oleh Marshall McLuhan pertama kali pada tahun 1962 dalam tulisannya *The Guttenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*. Ide dasar teori ini adalah bahwa perubahan berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. Teknologi membentuk individu bagaimana cara berpikir, berperilaku dalam masyarakat dan teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad teknologi ke abad teknologi yang lain. Sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas. Peneliti membuat model Penggunaan E-office Oleh Unit Sumber Daya Manusia di PT. Kereta Api (Persero) Kntor Pusat Bandung yang sudah diaplikasikan sebagai berikut :

Gambar 4.14
Model Penggunaan E-office



Sumber : Peneliti 2018