

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi di era globalisasi sekarang ini, PT. Kereta Api Indonesia menggunakan E-Office sebagai salah satu bentuk kemajuan Informasi yang sesuai dengan takaran kebutuhan, diartikan sebagai istilah yang diciptakan untuk menutupi meningkatnya penggunaan komputer berbasis teknologi informasi untuk pekerjaan kantor. Seiring perkembangan zaman serta dengan kebijakan penerapan reformasi birokrasi di Indonesia yang mewajibkan setiap proses bisnis atau kegiatan kantor pemerintahan daerah harus berjalan dengan *efisien* dan *efektif* yang menyebabkan terjadinya transformasi proses bisnis dari sistem konvensional atau manual ke sistem otomatisasi. Proses bisnis yang dilakukan secara manual.

E-office sebagai salah satu hasil dari perkembangan tentunya akan membantu pegawai di kantor PT.Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Tidak hanya pegawai, tetapi para pemimpin pun juga akan ikut menikmati hasilnya misalnya menghasilkan laporan yang dapat di-generate dengan cepat berdasarkan data terpadu yang ada didalam sistem e-office. Sistem e-office selain meminimalisasi penggunaan kertas, e-office juga mempermudah penyimpanan dan pengolahan data di dalam suatu kantor pemerintahan karena data menjadi terpusat (*centralized*) dengan bantuan database, sehingga data yang ada akan saling terhubung dan menjadi kesatuan utuh yang dapat memberikan informasi bagi kantor pemerintahan. Selain data

tentunya penggunaan komputer bagi para pegawai juga mutlak diperlukan demi terciptanya sistem e-office. Perkembangan ini tentunya sangat bermanfaat bagi kecepatan informasi karyawan di perusahaan, tanpa adanya sistem ini membutuhkan persediaan alat tulis kantor yang cukup banyak, terutama penggunaan kertas. Sistem ini juga membutuhkan waktu dan tenaga dalam proses pendistribusian dokumen. Masalah lainnya dalam sistem manual yaitu penyimpanan dan pencarian dokumen. Penyimpanan dokumen membutuhkan banyak ruangan di kantor yang menjadikan ruangan kantor menjadi semakin sempit dan berantakan. Dalam hal pencarian dokumen pun, akan semakin sulit apabila dokumen tersebut tidak disimpan dengan teratur.

Di era Globalisasi perkembangan teknologi informasi sekarang ini tentunya semakin beragam. Perlunya komunikasi yang efektif menjadikan teknologi sebagai alat yang mempermudah dalam penyampaian pesan. Dalam suatu perusahaan yang memiliki organisasi kepemimpinan yang cukup besar teknologi informasi memiliki banyak ragam, oleh karenanya diperlukan pemilihan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan yang ada. maka keberadaan informasi yang tepat guna, yang memungkinkan adanya informasi sesuai dengan takaran kebutuhan. Dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah sedemikian pesatnya, baik dari segi infrastruktur, perangkat keras dan lunak, juga sumber daya manusianya, dimungkinkan untuk mendekatkan pusat layanan dan informasi.

PT. Kereta Api Indonesia sudah menjalankan Program E-Office ini sejak tahun 2009. Yang memicu terbentuknya e-office yaitu adanya masalah

kepegawaian yang terkait informasi jumlah pegawai, kebijakan, dokumen seperti SK, dan dapat melihat slip gaji karyawan. E-office di PT. Kereta Api (Persero) Kota Bandung dikelola oleh unit IT sedangkan untuk konten di dalam E-office dikelola oleh Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api (Persero). Dalam menggunakan e-office seluruh pegawai PT. Kereta Api (Persero) Di Kota Bandung memiliki username dan password untuk mengakses akun masing-masing pengguna.

PT.Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) meliputi angkutan penumpang dan barang. Kereta Api merupakan modal transportasi dengan berbagai keunggulan komparatif hemat lahan & energi, rendah polusi, bersifat massal, adaptif dengan perubahan teknologi, yang memasuki era kompetisi, potensinya diharapkan dapat dimobilisasi dalam skala nasional, sehingga mampu menciptakan keunggulan kompetitif terhadap produksi dan jasa domestik dipasar global.

Unit Sumber Daya Manusia di PT. Kereta Api Indonesia memiliki 4 peranan penting dalam mengembangkan e-office yaitu : *Organization Development, assessment & Human Resources Development, Industrial Relations, Personal Administration*. E-office sendiri di kelola oleh Sumber daya Manusia di bagian Personal Administration.

E-office terbentuk dalam sebuah organisasi yang di kelola oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api Persero Kota Bandung. Berbicara tentang

sebuah organisasi tentu dibutuhkan komunikasi demi mencapai sebuah tujuan yang baik, Komunikasi sendiri merupakan penghubung antara seseorang yang satu dengan yang lain, dengan berkomunikasi dan dengan mengkomunikasikan sesuatu yang dirasakan atau pun yang diharuskan diungkapkan, maka seseorang yang jadi penerima atau pun pendengar akan mengetahui apa yang di inginkan oleh si pemberi komunikasi tersebut. Komunikasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan juga di dasari oleh rasa saling percaya, saling membutuhkan informasi, dan lain sebagainya. Komunikasi yang terjalin disampaikan melalui bentuk pesan, dapat berupa pesan verbal atau pun pesan non-verbal.

Berbicara tentang komunikasi, peran penting komunikasi sangat diperlukan pada sebuah organisasi. Dengan adanya komunikasi, sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik sesuai aturan-aturan yang berlaku dalam organisasi itu sendiri. Komunikasi yang terjalin secara baik dalam sebuah organisasi dapat menambah keharmonisan hubungan antara anggota-anggota dalam sebuah organisasi itu sendiri yang pada akhirnya dapat membangun solidaritas serta keutuhan anggota-anggota yang ada dalam naungan sebuah organisasi tersebut agar terus bertahan dan memperkokoh organisasinya. Keberhasilan, keutuhan serta jalinan erat antara sesama anggota organisasi didukung penuh oleh sebuah komunikasi, artinya komunikasi sangat berperan penting dalam kemajuan organisasi itu sendiri. “Organisasi adalah sebuah kelompok individu yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu”. (Wiryanto, 2004 : 52 ).

Semua organisasi memerlukan informasi untuk Hidup. Tanpa informasi organisasi tidak dapat berjalan dengan baik. Begitu juga sebaliknya dengan tidak adanya informasi suatu organisasi dapat macet atau mati sama sekali. Untuk mendapatkan informasi adalah melalui proses komunikasi tanpa komunikasi tidak mungkin kita mendapat informasi. Oleh karena itu, komunikasi memegang peranan penting dalam organisasi. Informasi yang dibutuhkan baik dari dalam organisasi sendiri maupun dari luar organisasi.

“Menurut Schein (1982) Buku Komunikasi Organisasi dalam Dr. Arni Muhammad 2014:23) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu sama bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksudkan Schein ini adalah merupakan suatu sistem.”

Sebagai Media yang digunakan Oleh PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung E-office dapat menambah wawasan dan pengetahuan karyawan. Dalam komunikasi suatu instansi atau organisasi, media internal merupakan sarana untuk mendapatkan informasi mengenai instansi serta meningkatkan produktivitas dan kinerja. Dengan komunikasi yang lancar antara atasan dengan bawahan maka akan menciptakan hubungan baik dengan segenap publik internal atau instansi dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya dalam hal kepuasan informasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian berdasarkan pertanyaan makro sebagai berikut,

### **1.2.1 Pertanyaan Makro**

Berdasarkan dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian berdasarkan pertanyaan makro sebagai berikut :

**Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi karyawan.**

### **1.2.2 Pertanyaan Mikro**

Rumusan masalah mikro dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Arus Pesan E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.
2. Bagaimana Partisipasi Karyawan E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.
3. Bagaimana Manfaat E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk 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.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Untuk membuat penelitian ini lebih terarah maka perlu dirumuskan tujuan agar hasil yang dicapai dapat lebih optimal. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Arus Pesan E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Partisipasi Karyawan E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.
3. Untuk mengetahui Bagaimana Manfaat E-office oleh Unit Sumber Daya Manusia Di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Karyawan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan serta mengembangkan kajian studi Ilmu Komunikasi secara umum dan tentang Penggunaan website dalam memenuhi informasi secara Khusus Selain itu pula dapat menjadi bahan referensi atau dasar pijakan bagi penelitian yang lebih lanjut dan menjadi acuan dalam memperdalam pengetahuan dan teori mengenai informasi yang berhubungan dengan studi Ilmu Komunikasi.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **A. Kegunaan Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti khususnya dalam pengetahuan tentang Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi Oleh Unit Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi karyawan

#### **B. Kegunaan Bagi Akademik**

Bagi Universitas, khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi, diharapkan hasil penelitian ini berguna sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian yang sama sebagai tambahan informasi, serta diharapkan dapat berguna untuk seluruh mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan mahasiswa dan memberikan pengetahuan.

### **C. Kegunaan Bagi Perusahaan**

Penelitian yang dilakukan berguna bagi perusahaan yang diteliti sebagai referensi dan evaluasi tentang Penggunaan E-office dalam Komunikasi Organisasi oleh Unit Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi karyawan.