BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era Globalisasi saat ini informasi sangat penting bagi kebutuhan pelanggan. Ilmu komunikasi pada saat ini sudah menjadi suatu kebutuhan yang mendasar bagi setiap orang, apalagi bagi setiap karyawan perusahaan yang berhubungan langsung dengan konsumen. Hal ini karena ilmu komunikasi dapat menjembatani hubungan yang baik antar karyawan dengan konsumen, karena dengan adanya ilmu komunikasi para karyawan dapat tahu dan mengerti apa yang harus ia lakukan kepada para konsumen, baik mengenai keluhan-keluhan konsumen dan lain-lain.

Komunikasi dapat berjalan dengan baik jika sumber pesan dan penerima pesan memiliki persamaan makna. Komunikasi akan berjalan dengan sangat baik, walaupun tidak selalu begitu, karena selalu ada gangguan dalam menyampaikan pesan-pesan. Komunikasi merupakan suatu penyampaian informasi dimana informasi tersebut dapat menimbulkan reaksi dan ada balasan dari reaksi tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari M.T. Myers dan G.E Myers, bahwa "Komunikasi memungkinkan untuk mengkoordinasi suatu kegiatan kepada orang lain, untuk mencapai tujuan bersama, tetapi komunikasi tidak sekedar penyampaian informasi/pesan dan mentransfer makna saja". (Ruslan : 1998:80). Jadi komunikasi mengandung arti suatu proses transaksional, yaitu orang

berkomunikasi untuk menyampaikan pesan atau lambang-lambang untuk membentuk suatu kesamaan makna. Dari komunikasi pastilah ada sebuah pesan, untuk menerima suatu pesan yang disampaikan atau komunikan dapat mengerti/mengetahui makna pesan yang disampaikan oleh komunikator. Pesan merupakan suatu informasi yang disampaikan agar komunikator mendapat efek dari pesan yang disampaikan. Tanpa pesan apalah arti dari komunikasi, karena dari pesan itulah makna komunikasi akan disampaikan.

Pesan adalah "Suatu gagasan, dan ide berupa informasi, pengetahuan, ajakan, bujukan, atau ungkapan bersifat pendidikan, emosi dan lain sebagainya yang akan di sampaikan komunikator kepada perorangan atau kelompok tertentu". (Ruslan, 1999:71).

Setiap organisasi dan lingkungan kerja sangatlah berbeda-beda suasana di dalamnya. Situasi dan suasana dalam lingkungan oraganisasi digambarkan sebagai iklim yang meliputi oraganisasi tersebut. "Bahwa salah satu tugas humas adalah menciptakan iklim yang baik agar karyawannya dapat bekerja dengan tenang dan aman". (Kasali, 1994:72).

Definisi organisasi menurut Evert M. Rogers dan Rekna Agarwala Rogers, *"A Stable system of individuals who work together to archieve, through a hierarchy of ranks and divisions of labour, common goals"* (Suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas). (Effendy, 2003:114).

Rayne. Wayne Pace Don F. Faules mengatakan, "Organisasi adalah sebuah wadah yang menampung orang-orang dan objek-objek; orang-orang dalam

organisasi yang berusaha mencapai tujuan bersama'. (Faules, 2002:17). Organisasi mempunyai karakteristik yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu dengan bagian yang lainnya dan tergantung dari komunikasi manusia untuk mengkoordinasi aktivitas-aktivitas di dalam organisasi.

PT. Telkom Indonesia sebagai salah satu kajian dalam komunikasi organisasi, sangat beragam varian produk yang dikeluarkan oleh PT. Telkom Indonesia. Banyak juga pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan ini, seperti pemasangan telepon, pemasangan internet, gangguan telepon dan internet dll. PT. Telkom Kancatel Lembang adalah kantor cabang dari wilayah Bandung bisa disebut juga kantor cabang Telkom Lembang. Perusahaan jasa yang besar ini pasti mempunyai banyak karyawan. Karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang juga harus diberikan fasilitas agar terjalin hubungan yang harmonis didalam suasana perusahaan.

PT. Telkom Kancatel Lembang ini terdapat bagian *Customer Service* dimana bagian *Customer Service* ini memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan informasi kepada pelanggannya. Disini *Customer Service* menjembatani antara PT. Telkom Kancatel Lembang sendiri dengan pelanggannya dalam hal pelayanan informasi dan penanggapan keluhan pelanggan. Di PT. Telkom Kancatel Lembang *Customer Service* dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan dan tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan dan memberikan informasi bagi pelanggannya.

Dari pernyataan diatas bisa dilihat bahwa *Customer Service* adalah sebagai *frontliner* yang berada di PT. Telkom Kancatel Lembang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke PT. Telkom Kancatel Lembang. Dengan adanya *frontliner* komunikasi yang efektif akan tersaji diantara pelanggan dan perusahaan yang ditunjukan oleh para *fronlinier* tersebut. Dilihat dari sistematika susunan divisi yang menarik disini adalah adanya seorang humas yang bergabung dengan divisi *Customer Service.*

Dari uraian diatas, maka *frontliner* melakukan komunikasi yang efektif guna untuk kebaikan perusahaan. Disamping adanya komunikasi yang efektif, kinerja para *fronlinier* menjadi acuan para *fronlinier*, untuk meningkatkan prestasi kerja para *fronlinier* sebagai cita-cita perusahaan.

Kegiatan *E-learning* dilakukan oleh *frontliner* karena orang-orang disini menentukan citra perusahaan dalam pelayanan kepada pelanggan. Dalam kegiatan ini *frontliner* diberi arahan untuk perbaikan bilamana ada kekurangan dalam memberikan layanan kepada pelanggan PT. Telkom Kancatel Lembang.

Sasaran kegiatan *E-learning* ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang, yang terdiri terdiri dari *Customer Service*, *Access* dan Loket. Humas disini masih bergabung dengan divisi *Customer Service* belum mempunyai divisi sendiri. Kegiatan ini berlangsung sudah berlangsung 5 tahun. Kegiatan ini dilakukan rutin oleh seluruh karyawan Telkom.

Tujuan dari kegiatan ini untuk menambah pengetahuan para karyawan Telkom. Kegiatan *E-learning* ini juga berupa pengisian soal-soal yang yang terdapat dalam *E-learning* itu sendiri. Hasil dari pengisian soal-soal tersebut

nantinya akan mendapat sertifikat dengan nilai yang sudah tercantum di dalamnya, dan untuk hasil yang terbaik akan mendapatkan *reward*.

Kinerja yang diinginkan PT. Telkom Kancatel Lembang adalah kinerja yang mampu meningkatkan dan efisiensi dari kinerja karyawanya. Dari peningkatan kinerja tersebut PT. Telkom Kancatel Lembang dapat mempertahankan dan meningkatkan lebih baik kualitas pelayanan dan jasanya.

Dengan adanya kegiatan *E-learning* di PT. Telkom Kancatel Lembang mampu meningkatkan kinerja para karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dengan kegiatan *E-learning* bisa mendorong semua karyawan untuk berprestasi. Namun dalam pelaksaanaan sering kali tidak lancar, masih ada karyawan yang tidak mengikuti kegiatan *E-learning*, kurang memahami pesan yang disampaikan atau bersikap masa bodoh sehingga kegiatan ini sering kali mengalami gangguan dalam mencapai tujuannya.

Dengan Kegiatan *E-learning* yang dilakukan oleh *Customer Service dan Access* berharap dengan adanya kegitan ini kinerja karyawan meningkat. Tujuan dari kegiatan ini untuk meningkatkan kinerja para karyawan agar semakin baik dan bisa memahami pesan-pesan yang ada dalam kegiatan ini.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pertanyaan Makro

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang ada diatas maka peneliti mengambil perumusan masalah dari penelitian ini adalah :

"Bagaimana kegiatan *E-learning* PT. Telkom Kancatel Lembang dalam meningkatkan kinerja karyawannya?"

1.2.2 Pertanyaan Mikro

1. Bagaimana komunikator *E-learning* dalam peningkatan kinerja Karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang?
2. Bagaimana pesan *E-learning* dalam peningkatan kinerja Karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang?
3. Bagaimana media *E-learning* dalam peningkatan kinerja Karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menjelaskan mengenai kegiatan *E-learning* yang dilaksanakan oleh PT. Telkom Kancatel Lembang

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kegiatan komunikator *E-learning* dalam peningkatan kinerja Karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang.
2. Untuk mengetahui kegiatan pesan *E-learning* dalam peningkatan kinerja Karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang.
3. Untuk mengetahui media dalam kegiatan *E-learning* dalam peningkatan kinerja Karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis dapat memberikan informasi dan berguna sebagai bentuk pengembangan ilmu yang diperoleh secara teoritis. Baik ilmu komunikasi secara umum dan *Public Relations* secara khusus yaitu tentang kegiatan *E-learning* PT. Telkom Kancatel Lembang dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian secara praktis ini, diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang dapat diaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Dan kegunaan secara praktis penelitian ini sebagai berikut:

a) Bagi Peneliti

   Dapat dijadikan bahan pengalaman dan pengetahuan serta pengaplikasian keilmuan, dan dijadikan bahan referensi, selama studi yang diterima peneliti adalah secara teori. Khususnya mengenai kegiatan *E-learning* dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Telkom Kancatel Lembang.

b) Bagi Akademik

   Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa UNIKOM secara umum, mahasiswa Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Ilmu Humas secara khusus. Sebagai literatur terutama bagi peneliti selanjutnya, yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

c) Bagi perusahaan

   Bisa dijadikan bahan masukan serta saran bagi Divisi *Customer Service* PT. Telkom untuk lebih meningkatkan strategi-strategi dalam segala kegiatan yang ada di perusahaan.