

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

R. Wayne Pace dan Don F. Faules (2013 :31-32) mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi, terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap objek adalah perasaan mendukung atau memihak (favorabel) atau perasaan tidak mendukung (tak-favorabel) pada objek tersebut (Azwar, 1988:3).

Menurut Allport (dalam Azwar, 1988:3) sikap merupakan semacam kesiapan untuk bereaksi terhadap sesuatu objek dengan cara-cara tertentu. Kesiapan dalam definisi ini sebagai suatu kecenderungan potensial untuk bereaksi apabila individu diharapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya respon.

Sikap memiliki tiga komponen (Azwar, 1988:17) komponen kognitif berupa apa yang dipercayai oleh subjek pemilik sikap, komponen afektif merupakan komponen perasaan yang menyangkut aspek emosional, dan komponen konatif merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh subjek.

Penelitian ini membahas mengenai evaluasi mengenai sikap karyawan terhadap *downward communication*. Evaluasi mengenai SKI (Sasaran Kerja Individu) yang terdapat di dalam media Paperless Office Internal Telkom (POINT) sebagai media komunikasi yang digunakan di PT Telkom Divre V. SKI merupakan media dalam melakukan tugas yang diberikan oleh atasan dan juga sebagai penilaian prestasi kerja individu dengan tugas dan tujuan organisasi perusahaan.

Menurut Robert (dalam Romli, 2014:1) organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang.

Suatu organisasi memiliki empat aliran organisasi yaitu komunikasi ke bawah (*Downward Communication*), komunikasi ke atas (*Upward Communication*), komunikasi horizontal dan komunikasi lintas

saluran (Pace & Faules, 2013:183-184). *Upward Communication* (Komunikasi ke atas) yaitu komunikasi yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (atasan). Komunikasi Horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Komunikasi Lintas Saluran merupakan aliran komunikasi dari orang-orang yang memiliki hierarki yang berbeda dan tidak memiliki hubungan ke wewenangan secara langsung. Misalnya, komunikasi antara manajer pemasaran dengan kepala subbagian pengendali mutu. *Downward Communication* (Komunikasi ke bawah) yaitu komunikasi yang mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi (atasan) kepada mereka yang berotoritas lebih rendah (bawahan).

Dalam suatu organisasi, *downward communication* berbicara tentang isi pesan yang disampaikan dan metode yang digunakan dalam penyampaian pesan tersebut. Menurut Katz & Kahn (dalam Pace & Faules, 2013:185) isi pesan yang disampaikan di dalam *downward communication* yaitu informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, informasi mengenai kinerja pegawai, dan informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense*

of mission). Oleh sebab itu *downward communication* sangat penting di dalam suatu organisasi, karena jika komunikasi dari atasan ke bawahan tidak berjalan dengan baik maka organisasi juga tidak akan menjadi baik. Tetapi jika komunikasi dari atasan ke bawahan berjalan dengan baik, maka organisasi juga akan menjadi baik dan tujuan dari perusahaan dapat tercapai sesuai dengan rencana dari organisasi tersebut.

Downward Communication yang dimiliki oleh PT Telkom Divre V memiliki perbedaan daripada perusahaan yang lain. *Downward Communication* yang digunakan yaitu melalui media Paperless Office Internal Telkom (POINT).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Okin selaku staff *Public Relations* (16 Agustus 2015) PT Telkom Divre V memiliki Portal Internal. Portal Internal adalah situs internal perusahaan yang berfungsi sebagai salah satu media komunikasi perusahaan. Adapun media komunikasi yang ada di Telkom selain Portal internal juga memiliki Portal eksternal (www.telkom.co.id) yaitu situs resmi perusahaan yang bisa diakses oleh seluruh orang (kalangan eksternal perusahaan).

Pada mulanya terdapat dua situs resmi internal yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, yaitu <http://intranet.telkom.co.id> yang

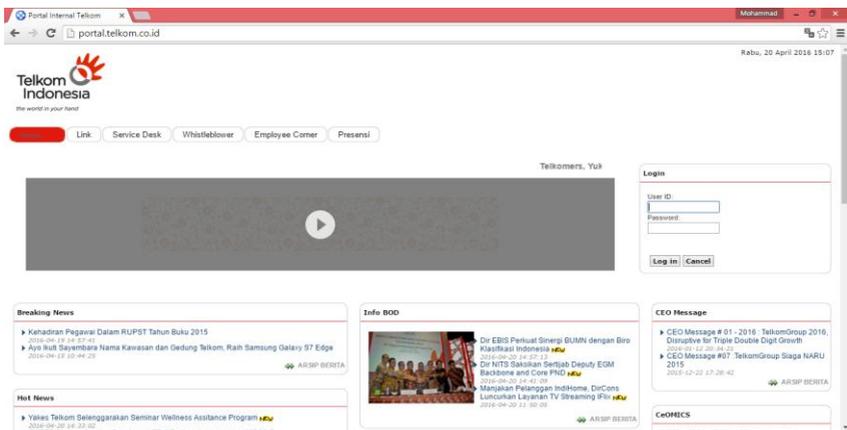
dikelola oleh Unit IS Pusat serta <http://intra.telkom.co.id> (dibentuk pada tahun 1998) yang dikelola oleh Unit Hubungan Internal. Konten intranet lebih kepada pengakomodasian aplikasi-aplikasi atau software yang dibutuhkan oleh karyawan seperti untuk keperluan mengunduh program perkantoran dan antivirus. Walaupun memang terdapat juga informasi-informasi umum mengenai perusahaan baik itu tentang progress performansi perusahaan maupun terkait dengan kebijakan-kebijakan yang ada dalam perusahaan.

Sementara pada intra lebih kepada fungsi berita inti, di mana di dalamnya memuat berita-berita terkini seputar perusahaan. Konten lain yang ada dalam intra selain berita harian adalah informasi mengenai manajemen, kebijakan bisnis, performansi perusahaan, beberapa forum diskusi, bahkan iklan melalui situs web.

Untuk alasan efisiensi dan keseragaman, akhirnya kedua situs tersebut dilebur dalam satu wadah yaitu Portal Internal (<http://portal.telkom.co.id>). Desainnya dibuat pada pertengahan tahun 2004. Selain itu pembuatan Portal Internal juga dilatarbelakangi oleh munculnya sistem Paperless Office Internal Telkom atau biasa disingkat POINT. Konsep ini digunakan sebagai upaya efisiensi dalam perusahaan baik dari

segi waktu dan biaya selain memenuhi tuntutan perkembangan teknologi saat itu. Dengan POINT, seluruh proses administrasi seperti surat menyurat di lingkungan internal yang tadinya harus melalui proses cetak yang memerlukan kertas dan memakan waktu lebih lama karena melalui beberapa jenjang atau tahapan yang lokasinya berbeda maka dengan POINT semuanya dilakukan dalam situs web sehingga menjadi lebih cepat.

Gambar I.1
Portal Internal PT Telkom



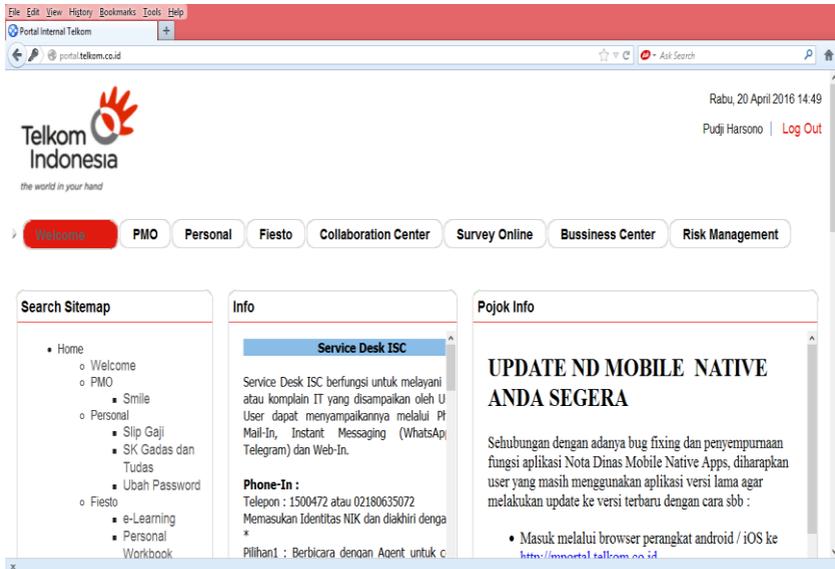
Sumber: Okin Staff Public Relations

Portal Internal itu sendiri merupakan suatu perintah otomatis intranet perusahaan, artinya setiap pengguna yaitu seluruh pegawai Telkom ketika membuka komputer dan situs web maka yang tampil pertama kali

adalah tampilan Portal Internal. Portal Internal hanya bisa diakses di lingkungan kantor perusahaan oleh pegawai Telkom. Portal Internal berisi berbagai aplikasi yang dibutuhkan oleh seluruh pegawai dalam perusahaan serta seluruh informasi seputar perusahaan. Seluruh pegawai tidak bisa lepas dari Portal Internal, karena seluruh informasi yang menyangkut kepegawaian hanya bisa diakses dalam Portal Internal, mulai dari yang sifatnya rahasia seperti data dan status karyawan, gaji karyawan, cuti karyawan, perpajakan, sistem kerja internal seperti tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan, sampai ke bentuk komunikasi seperti email dan surat-menyurat internal perusahaan yang harus diketahui oleh karyawannya.

Berdasarkan wawancara dengan Puji Harsono (15 April 2016) selaku staff *Community Development Centre* (CDC). Sistem POINT tersebut hanya dapat diakses oleh karyawan PT Telkom Divre V. Karyawan harus memiliki nama pengguna sehingga dapat mengakses segala kebutuhan yang diperlukan. Isi dari POINT tersebut mulai dari absen melalui situs web, gaji karyawan, SKI yaitu program kerja individu, berita-berita tentang PT Telkom, pembagian tugas, nota dinas melalui situs web, email dan juga riwayat kedinasan.

Gambar I.2
Portal Internal PT Telkom



Sumber: Okin Staff Public Relations

Berdasarkan wawancara dengan Okin (16 Agustus 2015) selaku staff Public Relations PT Telkom Divre V, selain dengan memberikan informasi di dalam "POINT", Manager Internal PR juga akan melakukan rapat satu bulan sekali jika sekiranya karyawan tidak mengerti mengenai informasi yang disampaikan di dalam sistem tersebut. Pada saat dilakukan rapat, Manager akan menjelaskan dengan detail dan akan memberikan

kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan apa yang dibutuhkan oleh karyawannya.

PT Telkom Divre V adalah perusahaan komunikasi dan informasi serta penyedia jasa dan telekomunikasi yang terlengkap di Indonesia dan telah berdiri dari tahun 1856. Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi. Telkom Group hingga saat ini memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel) (PT Telkom Divre V, 2014)

PT Telkom Divre V memiliki tiga target yang akan dijalankannya. Pertama, Telkom akan tetap berkonsentrasi pada bisnis selular melalui anak usaha PT Telkomsel. Kedua, Telkom akan berkonsentrasi dengan program Indonesia digital network. Telkom akan menjadi pendorong agar masyarakat Indonesia dapat mengakses jaringan digital. Program tersebut, dapat meningkatkan produktivitas seluruh sektor di Indonesia sehingga daya saing akan terkerek. Khususnya menjelang berlakunya masyarakat ekonomi Asean (MEA) pada 2016, masyarakat Indonesia harus mampu bersaing di

pasar regional maupun global. Ketiga, Telkom akan terus membidik peluang bisnis dengan ekspansi global. Manajemen optimistis, ke depan dapat meluas tidak hanya di 10 negara, tetapi bisa masuk ke negara-negara lainnya.

Untuk mendukung penelitian ini, penulis juga membaca beberapa referensi lain pada jurnal yang sejenis. Pada penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ronalt Andriawan mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya (2013) yang membahas *Downward Communication* Deteksi Jawa Pos Surabaya.

Terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini mengambil objek mengenai sikap karyawan terhadap *downward communication*. Penelitian ini mengambil PT Telkom Divre V karena perusahaan tersebut memiliki media komunikasi melalui *Paperless Office Internal Telkom* (POINT). Di dalam POINT tersebut segala kebutuhan karyawan mulai dari yang sifatnya rahasia seperti gaji sampai kepada tugas-tugas masuk ke dalam media tersebut.

Dari fenomena di atas, maka penulis ingin meneliti bagaimana sikap karyawan terhadap *downward communication* pada sistem Paperless

Office Internal Telkom (POINT) di PT Telkom Divre V. Maka dengan adanya sistem "POINT" di perusahaan tersebut diharapkan penelitian yang akan dilakukan dapat mencari tahu bagaimanakah informasi yang disampaikan di dalam sistem "POINT" tersebut kepada karyawannya.

I.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa peneliti memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana sikap karyawan terhadap *downward communication* pada sistem Paperless Office Internal Telkom (POINT) di PT Telkom Divre V?

I.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana sikap karyawan terhadap *downward communication* di dalam sistem Paperless Office Internal Telkom (POINT) di PT Telkom Divre V.

I.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini mudah dipahami dan sesuai dengan tujuan pembahasan maka diperlukan pembatasan sebagai berikut:

1. Objek penelitiannya adalah Sikap karyawan terhadap Downward Communication di PT Telkom Divre V pada sistem Paperless Office Internal Telkom (POINT) dilihat dari jenis informasi.
2. Subjek penelitian adalah Karyawan PT Telkom Divre V yang menggunakan media Paperless Office Internal Telkom (POINT).

I.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan memberikan kontribusi mengenai *downward communication*. Selain itu, juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian sejenis yang menggunakan metode penelitian yang sama.

1.5.2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan penjelasan mengenai *downward communication*. Diharapkan dengan mengetahui komunikasi dari atasan ke bawah tersebut, PT Telkom Divre V bisa mendapatkan gambaran mengenai bagaimana *downward*

communication yang diterapkan oleh pemimpin yang baru sehingga tujuan dari perusahaan yang diharapkan dapat tercapai.