



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Organisasi penting untuk memperkuat hubungan dengan karyawannya melalui komunikasi internal. Dengan adanya komunikasi internal dalam suatu organisasi membuat karyawan lebih memahami mengenai perusahaan dimana tempat mereka bekerja. Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antar, anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan, dan sebagainya (Romli, 2014, h. 6).

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa penerbangan. PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk tidak hanya berupaya membangun teknologi komunikasi sebagai jembatan informasi untuk pengguna jasa Garuda Indonesia melainkan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk juga mengaplikasikan kemajuan teknologi komunikasi yang digunakan sebagai alat penyebaran informasi bagi pihak internal, seperti karyawan dan manajemen perusahaan.

Dalam perusahaan pemilihan saluran media untuk penyebaran informasi adalah faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat efektivitas penyebaran informasi secara luas kepada seluruh karyawan yang akan dijangkau. Adanya komunikasi yang baik

maka suatu organisasi akan berjalan dengan lancar dan berhasil, namun sebaliknya jika suatu organisasi kurang melakukan komunikasi yang baik maka organisasi tersebut akan mengalami kegagalan dalam bisnisnya (Muhammad, 2017, h. 1).

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk menyediakan media internal untuk karyawannya. Terdapat beberapa media internal yang telah disediakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, antara lain :

- Majalah internal *View*
- Portal *tell us about us*
- E-mail

Pada awalnya PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk menggunakan majalah sebagai media komunikasi yang digunakan oleh manajemen perusahaan untuk penyebaran informasi. Nama majalah internal yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk adalah majalah *view*. Penggunaan majalah sebagai media internal perusahaan saat ini masih digunakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Namun majalah tersebut diterbitkan oleh perusahaan selama 2 bulan sekali, jadi selama 1 tahun majalah yang diterbitkan sekitar 5-6 edisi dan dapat dikatakan bahwa majalah tidak termasuk kedalam media interaktif. Sedangkan karyawan membutuhkan informasi cepat mengenai perusahaannya sendiri. Hal tersebut membuat manajemen perusahaan mencari cara dan berpikir untuk menyampaikan pesan apapun mengenai perusahaan secara efektif dan efisien yaitu melalui media intranet.

Meskipun rapat atau pertemuan antara manajemen perusahaan dengan karyawan sangat penting. Tetapi pada akhir tahun 1990-an terdapat saluran baru yang dinamakan intranet. Dimana perusahaan dapat menjangkau karyawan mereka secara cepat dan luas dengan memberikan informasi penting mengenai acara (*event*) dan informasi-informasi penting lainnya mengenai perusahaan. Intranet perusahaan juga dapat berfungsi sebagai *platform* interaktif di mana karyawan dapat berinteraksi dengan karyawan lainnya dan dapat berbagi informasi mengenai program perusahaan serta dapat berkontribusi dalam kegiatan perusahaan untuk membangun kepercayaan (Argenti, 2013, h.183).

Penggunaan media intranet sebagai media internal perusahaan jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan penggunaan media cetak (majalah). Media intranet sebagai penyampaian informasi untuk karyawan akan memudahkan karyawan dalam mengakses media tersebut tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Hal tersebut membuat karyawan tidak akan ketinggalan atau kehilangan informasi mengenai perusahaannya. Media intranet ini atau dapat dikatakan sebagai media portal perusahaan berfungsi sebagai komunikasi internal yang bersifat dua arah (*two way communications*). Dimana tidak hanya manajemen perusahaan yang memberikan atau menyampaikan informasi kepada karyawan tetapi karyawan sendiri juga dapat menyampaikan informasi melalui portal tersebut. Dalam hal ini PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk melibatkan karyawan dalam hal apapun.

Media internal yang saat ini digunakan oleh suatu organisasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi perusahaan bagi karyawannya. Hal tersebut agar karyawan lebih mengenal organisasinya sendiri dan dapat mendukung tujuan-

tujuan serta program-program dari perusahaannya. Kebutuhan informasi adalah fungsi dari keraguan *ekstrinsik* yang dihasilkan dari suatu perbedaan pengamatan antara kriteria ukuran kepastian seseorang mengenai objek lingkungan yang penting dan pernyataan terhadap suatu kriteria yang ingin dicapai (Atkin, dalam Sasongko, 2017, h. 206).

Media internal dengan kebutuhan informasi dapat dikaitkan melalui teori *uses and gratifications*. Teori ini menjelaskan mengenai seseorang aktif dalam memilih dan menggunakan media tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang spesifik. Teori ini juga menjelaskan mengenai penggunaan media sebagai salah satu cara untuk memuaskan kebutuhan yang mereka miliki (Wes dan Turner, 2014, h.408).

Pada penelitian ini peneliti ingin meneliti salah satu media internal yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk yaitu media portal *tell us about us*. Peneliti tertarik untuk meneliti media internal portal karena menurut peneliti media tersebut dapat dikatakan sebagai media interaktif yang memudahkan karyawan untuk mendapatkan informasi dengan cepat, efektif dan efisien. Selain itu dalam media portal tersebut terdapat menu bar yang bernama *employee blog*. Dimana pada menu bar tersebut karyawan dapat menuliskan sebuah artikel mengenai pengalaman mereka yang akan disebar untuk karyawan lainnya. Namun sebelum artikel tersebut disebar divisi *internal communication* mengelola informasi tersebut, apakah informasi tersebut layak atau tidak untuk di-*share* kepada karyawan lainnya.

Pemilihan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dengan menyangkut media internal portal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pada penelitian ini bukanlah tanpa dasar. Bermula saat peneliti melakukan praktik kerja magang pada divisi *Corporate Secretary* di Garuda City Center pada September 2018. Peneliti sempat menanyakan pada salah satu karyawan mengenai penggunaan media internal portal. Mereka lebih mementingkan pekerjaannya dibandingkan dengan mengakses media internal portal untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Salah satu karyawan lainnya juga sempat mengatakan media internal portal diciptakan interaktif. Tetapi karyawan tidak memanfaatkannya dengan maksimal. Informasi yang disampaikan melalui media internal portal tidak mendetail. Dalam hal ini dimaksudkan informasi yang disebar melalui portal hanya menjawab 5W (*what, where, who, when, why*) tetapi tidak menjawab 1H (*how*).

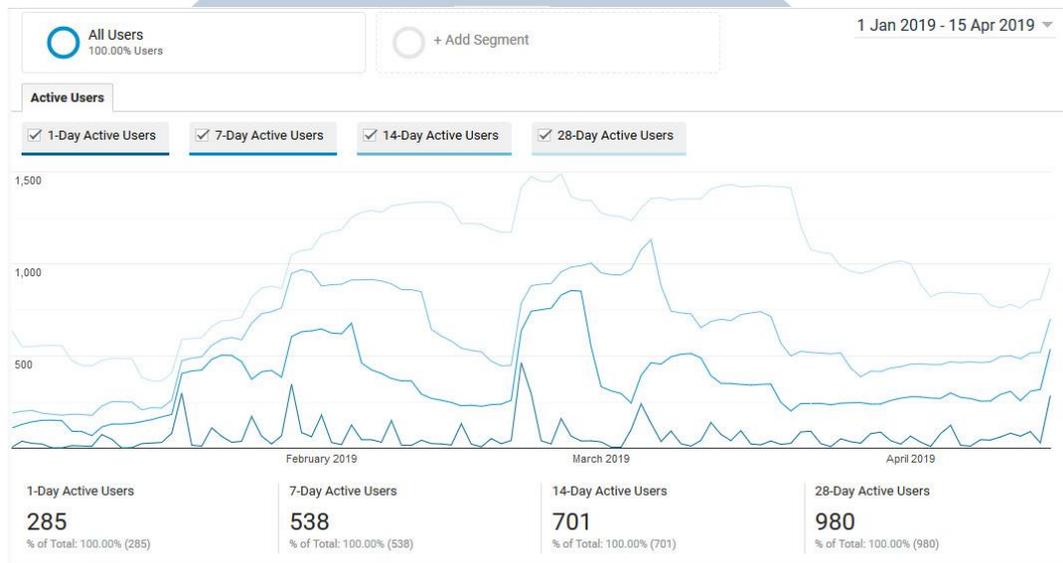
Penelitian ini dapat dikatakan menarik karena penelitian mengenai media internal portal masih sangat terbatas. Pada umumnya seperti yang telah diketahui bahwa media internal yang digunakan oleh perusahaan untuk menyebarkan informasi bagi karyawannya lebih banyak menggunakan media internal cetak. Perkembangan era digital saat ini membuat perusahaan tergerak untuk menggunakan media internal berbasis digital sebagai wadah penyebaran informasi untuk karyawan perusahaan yang bersangkutan. PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu perusahaan yang menjadikan media internal berbasis digital sebagai wadah penyebaran informasi bagi karyawannya. Hal tersebut memudahkan perusahaan untuk menjangkau seluruh karyawan dengan cepat dalam hal penyebaran informasi.

Informasi yang diberikan melalui media portal tersebut tersimpan dan dapat dibaca kembali oleh karyawan. Media internal ini dapat dikatakan lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan media internal cetak (majalah) dalam penyampaian informasi. Menurut data yang didapatkan oleh peneliti melalui manajer *Internal Communications* PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Informasi disampaikan setiap hari untuk karyawan melalui media portal tersebut. Hal tersebut dilakukan agar karyawan selalu mengetahui pemberitaan terbaru mengenai perusahaan.

Sebagai media internal perusahaan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk media portal *tell us about us* memiliki fungsi sebagai sarana komunikasi karyawan dan informasi serta sebagai pengetahuan bagi pihak internal perusahaan. Media portal *tell us about us* memberikan kemudahan bagi karyawan untuk mengakses sebuah informasi seputar PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dimana saja dan kapan saja. Media portal ini juga dapat diakses oleh karyawan melalui *smartphone* serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk dapat bertukar informasi dengan sesama.

Dibawah terdapat data mengenai penggunaan media portal. Data tersebut tahun 2019 bulan Januari – April. Karyawan yang mengakses portal *tell us about us* tersebut sekitar 285 orang dalam kurun waktu 1 hari. Dalam kurun waktu 7 hari karyawan yang telah mengakses portal *tell us about us* tersebut sekitar 538 orang. Dalam kurun waktu 14 hari karyawan yang telah mengakses portal *tell us about us* tersebut sekitar 701 orang. Terakhir dalam kurun waktu sebulan karyawan yang telah mengakses portal *tell us about us* tersebut sekitar 980 dengan jumlah karyawan keseluruhan 7,962.

Gambar 1.1 Penggunaan Portal Website Januari-Juni 2019



Sumber : PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, 2019

Menurut data yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat dikatakan penggunaan media portal *tell us about us* oleh karyawan masih sangat rendah. Karyawan belum memaksimalkan penggunaan media internal portal sebagai wadah pemenuhan kebutuhan informasi perusahaan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka fokus penelitian ini adalah ingin melihat adakah pengaruh media internal portal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi perusahaan karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Khususnya pada media portal *tell us about us* dalam penggunaan media internal tersebut dan peneliti juga ingin melihat seberapa besar pengaruh tersebut.

U  
N  
I  
V  
E  
R  
S  
I  
T  
A  
S  
  
M  
U  
L  
T  
I  
M  
E  
D  
I  
A  
  
N  
U  
S  
A  
N  
T  
A  
R  
A

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan permasalahan yang ada pada portal *tell us about us* dalam hal penggunaan, dapat dikatakan bahwa karyawan masih kurang dalam menggunakan media internal portal *tell us about us*. Salah satu faktor yang menjadi permasalahan yaitu faktor aksesibilitas yang tentunya memberikan dampak bagi karyawan dalam penggunaan media internal tersebut, maka sudah seharusnya unit *internal communication* menyadari pentingnya penggunaan media internal portal untuk memenuhi kebutuhan informasi perusahaan bagi karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan keinginan karyawan untuk menggunakan media internal portal sebagai alat pemenuhan kebutuhan informasi mengenai perusahaan tempat mereka bekerja. Dari pokok permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh penggunaan media internal portal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi perusahaan karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk?

## 1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Adakah pengaruh media internal portal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi perusahaan karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk?
2. Seberapa besar pengaruh media internal portal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi perusahaan karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk?

## **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

- a. Untuk mengukur adakah pengaruh media internal portal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi perusahaan karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
- b. Untuk mengukur sebarap besar pengaruh media internal portal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi perusahaan karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

### **1.5.1 MANFAAT AKADEMIS**

Sebagaimana sudah digambarkan pada latar belakang, bahwa penelitian mengenai media internal yang berbasis portal masih sangat terbatas. Media internal yang biasanya digunakan oleh perusahaan berupa media cetak untuk menyebarkan informasi, namun saat ini terdapat beberapa perusahaan yang sudah memulai menggunakan media internal berbasis digital untuk menyebarkan informasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peneliti yang akan meneliti mengenai media internal portal perusahaan dan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi terkait dengan komunikasi organisasi. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2 MANFAAT PRAKTIS**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk khususnya kepada unit *internal communication*

dalam meningkatkan aksesabilitas agar karyawan dengan mudah mengakses media internal portal *tell us about us* dan dapat menunjang pemenuhan kebutuhan informasi kepada seluruh publik internal perusahaan.

### **1.5.3 KETERBATASAN PENELITIAN**

Penelitian ini mengenai penggunaan media internal portal terhadap pemenuhan kebutuhan informasi perusahaan karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, terdapat beberapa masalah yang membatasi penelitian ini, dilihat dari responden penelitian bahwa pada penelitian ini respondennya adalah karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan lokasi penelitian di Garuda *City Center*.

