

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, dunia terus mengalami perubahan. Segalanya tampak berjalan begitu cepat dan terus berubah, baik itu teknologi, industri, ekonomi, sains, budaya, dan lain-lain. Perubahan juga terjadi dalam organisasi, dan menerapkan perubahan besar secara rutin adalah hal yang wajar bagi organisasi zaman sekarang. Berdasarkan survei dan wawancara 1.600 eksekutif senior di 16 negara, 96% organisasi mereka sedang mengalami transformasi (KPMG International, 2016). Jika dunia berubah dan semakin berkembang, maka organisasi juga harus melakukan perubahan demi mengikuti perkembangan zaman agar mereka tetap relevan dan bisa bertahan hidup. Menurut Miller (2020), perubahan organisasi adalah tindakan yang diambil suatu bisnis untuk mengubah atau menyesuaikan komponen penting dalam organisasinya. Hal ini dapat mencakup budaya perusahaan, proses internal, teknologi atau infrastruktur, dan sebagainya.

Salah satu perusahaan yang sedang melakukan perubahan organisasi adalah Samudera Indonesia. Samudera Indonesia adalah perusahaan swasta yang didirikan di Indonesia, dan berbentuk perseroan terbatas serta perusahaan terbuka. Perusahaan ini memiliki banyak anak perusahaan, unit bisnis, serta beberapa kantor operasi di luar negeri dan sudah terdaftar dalam bursa saham Indonesia. Mereka adalah perusahaan logistik dan pelayaran dengan jangkauan global. Samudera Indonesia menawarkan solusi ekosistem rantai pasokan yang terintegrasi dari logistik darat, pergudangan dan pusat distribusi, layanan depo kontainer, logistik rantai dingin, logistik laut seperti kontainer, kapal curah, kapal tanker, operasi pelabuhan, dan lain-lain. Dengan ini, kegiatan bisnis Samudera Indonesia termasuk dalam jenis *business-to-business* (B2B). Beberapa perusahaan lain yang sejenis

dengan Samudera Indonesia ialah PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni), PT ASDP Indonesia Ferry, PT Temas, dan PT Meratus Line.

Perubahan organisasi yang sedang terjadi dalam Samudera Indonesia sekarang adalah penggantian perangkat lunak sistem manajemen sumber daya manusia. Sistem ini berfungsi untuk mengatur alur dan cara kerja karyawan perusahaan sehari-hari. Contohnya melacak jam karyawan masuk dan keluar kantor, pengajuan cuti, penjadwalan, persetujuan dari atasan, penugasan, evaluasi kinerja, pengajuan penggantian biaya, pengajuan izin dinas, dan sebagainya. Selama beberapa dekade, Samudera Indonesia menggunakan perangkat lunak sistem manajemen yang bernama SunFish dan tidak pernah diperbarui. Pada tahun ini, Samudera Indonesia meninggalkan SunFish dan beralih kepada perangkat lunak sistem manajemen lain yang bernama Workday. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan produktivitas dan kesuksesan bisnis mereka karena sistem lamanya sudah terlalu ketinggalan zaman dan memiliki proses bisnis yang kurang mulus. Contohnya, dokumen data karyawan tidak disimpan dalam sistem *cloud*, namun disimpan di tempat lain yang berada di luar sistem SunFish. Oleh karena itu, proses persetujuan atau peninjauan atas permintaan karyawan yang diajukan dalam sistem membutuhkan beberapa siklus yang seringkali tumpang tindih dan berulang sehingga tidak efisien. Sedangkan, Workday merupakan sistem dengan versi yang paling mutakhir dan berbasis *cloud*. Akibatnya, alur kerja karyawan sehari-hari dapat dilakukan dalam satu siklus saja dan lebih efisien. Workday berasal dari perusahaan penyedia perangkat lunak yang berbeda dari SunFish. Sehingga, sistem Workday menjadi sesuatu yang seutuhnya baru bagi Samudera Indonesia. Segala hal mengenai sistem baru ini berbeda dari yang lama. Mulai dari tampilan, peran karyawan, sampai proses bisnis dan standar prosedur operasi. Misalnya, dalam sistem lama, fitur *absence* berarti presensi kehadiran, di mana karyawan menyatakan jika mereka hadir atau tidak hadir pada hari kerja. Namun, fitur *absence* pada sistem baru berarti cuti, di mana karyawan mengajukan hari cuti yang diinginkan. Hal-hal seperti itu mengubah cara kerja karyawan sehari-hari yang sudah mereka lakukan dan

internalisasi selama beberapa dekade. Maka, terdapat perubahan budaya perusahaan yang terjadi.

Budaya berkaitan erat dengan komunikasi karena budaya ditampilkan, diproduksi, dan diciptakan dalam komunikasi antar anggota organisasi (Dahlman & Heide, 2021). Lalu, perubahan organisasi memang mendorong pertumbuhan dan kesuksesan, baik dari segi produktivitas, keuangan, reputasi, atau faktor lainnya. Namun, sebuah penelitian menemukan bahwa 70% upaya transformasi perusahaan pasti akan gagal (Argenti et al., 2021). Menurut Dahlman & Heide (2021), kegagalan perubahan organisasi dapat disebabkan oleh buruknya komunikasi internal. Karena, komunikasi internal memainkan peran penting dalam menciptakan kejelasan, komitmen, kemauan untuk berkontribusi, dan keyakinan karyawan terhadap perubahan organisasi. Salah satu area fokus terpenting bagi komunikasi internal organisasi adalah mengkomunikasikan perubahan yang terjadi dalam organisasi. Komunikasi internal memegang peran penting untuk memastikan kesuksesan perubahan karena mereka lah yang bertanggung jawab untuk menyampaikan pesan-pesan perubahan kepada pihak-pihak yang dituju. Jika pihak yang dituju tidak memahami pesan yang disampaikan, maka perubahan organisasi tidak akan diterapkan dengan baik dan akhirnya akan gagal. Tidak hanya mengkomunikasikan perubahan kepada seluruh bagian organisasi saja, namun komunikasi internal juga berperan dalam membangun budaya perusahaan baru berdasarkan perubahan yang terjadi. Komunikasi internal bukan hanya sekadar tindakan menukar informasi dalam organisasi, melainkan upaya berbagi serta memahami tujuan dan nilai organisasi (Smith & Mounter, 2009). Ketika komunikasi internal berjalan dengan baik, akan tercipta sebuah pemahaman atau persetujuan bersama pada anggota organisasi akan tujuan atau nilai organisasi (*shared meaning*), yang termasuk dalam budaya organisasi juga, sehingga mendorong kerja tim yang lebih baik. Karena ini keberhasilan perubahan organisasi dalam perusahaan bergantung pada komunikasi internal.

Samudera Indonesia juga menyadari betapa krusialnya peran komunikasi internal dalam keberhasilan perubahan organisasi. Lebih lagi, perubahan organisasi

yang sedang terjadi dalam Samudera Indonesia diterapkan dalam seluruh entitas perusahaan, termasuk semua unit bisnis, anak perusahaan, dan kantor-kantornya di luar negeri. Maka, hal tersebut merupakan sebuah perubahan organisasi yang berskala besar, mencakup perubahan budaya organisasi, dan memiliki banyak pemangku kepentingan atau jenis pihak yang dituju. Menyadari hal tersebut, itulah mengapa Samudera Indonesia membutuhkan tenaga kerja tambahan (pekerja magang) dengan latar belakang ilmu komunikasi untuk membantu pelaksanaan tugas komunikasi internal terkait perubahan organisasinya.

Samudera Indonesia memiliki bagian komunikasi internal bernama *Communication Stream* yang berfungsi khusus untuk mengkomunikasikan perubahan organisasi terkait sistem manajemen yang telah dijelaskan di atas. Penulis melakukan praktik kerja magangnya dalam bagian tersebut. *Communication Stream* berfokus pada komunikasi internal perusahaan, namun dikhususkan untuk perubahan organisasi yang sedang terjadi, sehingga fungsi ini ditempatkan dalam tim khusus yang berada di luar departemen komunikasi internal perusahaan biasanya (*Corporate Communication*). Tim khusus yang dimaksud bernama *Change Management*. Oleh karena itu, judul posisi yang diduduki Penulis sebagai pekerja magang ialah *Change Management Communication Intern*. Dalam hal ini, Penulis berperan untuk membantu komunikasi terhadap pemangku kepentingan (*stakeholder*) perusahaan yang di dalam, yaitu para karyawan.

Penulis memilih posisi *Change Management Communication Intern* karena kegiatannya berhubungan erat dengan beberapa mata kuliah yang telah dijalankan dalam perkuliahan. Komunikasi internal perusahaan, mengkomunikasikan perubahan organisasi, dan membangun budaya yang baik dalam organisasi dibahas dalam mata kuliah *Internal Communication and Corporate Culture*. Lalu, pembuatan materi komunikasi internal seperti *newsletter* dan intranet perusahaan dibahas dalam mata kuliah *Writing for Public Relations*. Selain itu, strategi komunikasi organisasi untuk perubahan organisasi dibahas dalam mata kuliah *Strategic Communication for Organizations*.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Praktik kerja magang dilakukan oleh Penulis dengan maksud untuk memenuhi kewajiban program akademis sebagai syarat kelulusan mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Selain itu, Penulis juga bermaksud untuk mendapatkan pengalaman yang menghubungkan bekal ilmu pengetahuan dari UMN dengan dunia kerja. Adapun tujuan Penulis melakukan kerja magang sebagai *Change Management Communication Intern* di Samudera Indonesia adalah:

1. Mengetahui aktivitas komunikasi internal terkait perubahan organisasi yang sesungguhnya terjadi dalam Samudera Indonesia.
2. Mengimplementasikan mata kuliah yang sudah dijalankan saat perkuliahan, khususnya mata kuliah *Internal Communication and Corporate Culture*, *Writing for Public Relations*, dan *Strategic Communication for Organizations*.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Dalam perjanjian Penulis dengan perusahaan, praktik kerja magang yang dilakukan Penulis dihitung sejak 19 Februari 2024 sampai 13 Juni 2024 dengan waktu kerja setiap hari Senin sampai Jumat pukul 08:00 sampai 17:00 WIB, dengan kebijakan *work from anywhere*. Penulis diwajibkan untuk datang ke kantor (*work from office*) Samudera Indonesia di Jl. Letjen S. Parman Kav. No. 35, Palmerah, Jakarta Barat, dengan kebebasan meminta izin untuk kerja pada lokasi di luar kantor (*work from anywhere*) jika dibutuhkan. Namun, hal tersebut tidak menutup kemungkinan adanya pekerjaan di hari Sabtu atau hari cuti bersama dan pekerjaan yang dimulai lebih pagi, lebih siang, berakhir lebih cepat, atau berakhir lebih lama.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Adapun prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh Penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengikuti acara pembekalan magang secara luring yang diadakan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi dan segala kegiatan *pre-activities*;
2. Mengisi KRS MBKM *Internship* dalam situs web my.umn.ac.id;
3. Membuat *curriculum vitae*;
4. Mengisi formulir permohonan kerja magang di Microsoft Office Forms yang dibagikan melalui *email* mahasiswa, untuk mengajukan persetujuan dan verifikasi UMN atas tempat magang yang harus memenuhi syarat dari pihak Program Studi;
5. Mendapatkan Surat Pengantar Kerja Magang dari pihak Program Studi;
6. Melamar pekerjaan ke Samudera Indonesia sebagai *Change Management Communication Intern* dengan mengirimkan *curriculum vitae* dan Surat Pengantar Kerja Magang;
7. Melakukan wawancara dengan *Human Capital* Samudera Indonesia;
8. Melakukan wawancara kedua dengan *Human Capital* dan calon Pembimbing Lapangan Samudera Indonesia;
9. Mendapatkan Surat Konfirmasi Magang (penerimaan) dari Samudera Indonesia;
10. Melengkapi berkas-berkas yang diperlukan Samudera Indonesia, termasuk mengajukan dan mengunduh transkrip nilai dari situs web gapura.umn.ac.id;
11. Melakukan registrasi untuk Magang *Track 1* dalam situs web merdeka.umn.ac.id;
12. Mengunduh *cover letter* dan formulir Kartu Kerja Magang dari situs web merdeka.umn.ac.id;
13. Mulai kerja magang di Samudera Indonesia pada 19 Februari 2024;
14. Mengisi *Daily Task* di situs web merdeka.umn.ac.id sebagai presensi dan pelacak aktivitas kerja magang Penulis;

15. Menyelesaikan kerja magang dan mengunduh formulir *Daily Task* dari web merdeka.umn.ac.id;
16. Menyusun Laporan Magang dan melakukan bimbingan dengan Dosen Pembimbing Magang secara luring maupun daring sampai selesai, serta memasukkan jam mengerjakan laporan dan *counseling meeting* pada situs web merdeka.umn.ac.id;
17. Melakukan *Input Title* dan mengunggah dokumen Laporan Magang;
18. Mengunduh formulir Verifikasi Laporan Magang pada web merdeka.umn.ac.id dan mengajukan sidang magang;
19. Menjalankan sidang magang dan dinyatakan lulus;
20. Merevisi laporan magang berdasarkan masukan yang didapat saat sidang magang, mendapatkan tanda tangan susunan penguji untuk pengesahannya, dan mengunggah hasil akhir laporan magang pada situs web merdeka.umn.ac.id.

