

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pada era industri zaman sekarang ditandai dengan menguatnya persaingan pasar bebas yang di dampingi dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat. Hal ini menyebabkan perusahaan - perusahaan baik yang berskala besar internasional maupun nasional harus berfikir keras dan kreatif dalam kemajuan tersebut. Sejak tahun 1980 berbagai macam teknologi komunikasi menjadi begitu penting dalam memfasilitasi pertukaran informasi melalui sistem komunikasi yang berbasis komputer. Bentuk teknologi tersebut dikenal dengan sebutan teknologi komunikasi baru, media baru atau komunikasi interaktif.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang merambah media komunikasi baru ini turut pula mempengaruhi aktifitas dan kelancaran komunikasi internal dalam sebuah organisasi. Perubahan ini terjadi seiring dengan perkembangan teknologi baru dengan fasilitas media komunikasi dan informasi yang efektif. Dalam hal ini, teknologi komunikasi komputer, seperti surat elektronik (*e-mail*), *voice messaging*, *faksimil*, *videoconferencing*, dan papan buletin komputer (*computer bulletin board*) merupakan sarana yang memegang peranan penting dalam perubahan tersebut (Wayne & Don, 1998:229). Perubahan tersebut mempengaruhi teknik bagaimana manusia melakukan kegiatan komunikasi bermedia yang memegang peranan sentral dalam transformasi organisasi yang digunakan perusahaan dalam memperlancar penanggulangan hambatan-hambatan karena batasan ruang dan waktu.

Dengan adanya teknologi baru bermedia komputer ini, dapat memperlancar komunikasi antar anggota, para karyawan dapat berhubungan dengan siapapun dan di manapun dalam organisasinya. Kegiatan karyawan dalam menjalin komunikasi internal justru lebih efektif dilakukan. Karena jangkauan *audience* lebih luas dan pesan yang tersampaikan pada *internal relations* juga lebih beragam dalam satu waktu tanpa harus melakukan tatap muka dan menyita banyak waktu untuk berdialog. Jika dahulu komunikasi harus dilakukan langsung di hadapan publik secara langsung, yang mana seorang menyampaikan pendapat ataupun pesan dilakukan secara berdiri di tengah khalayak ramai, kini hal tersebut tidak menjadi hal yang pokok lagi.

Perangkat - perangkat teknologi informasi seperti media intranet jika digunakan dengan baik di dalam ruang lingkup perusahaan dapat membantu karyawan secara aktif berpartisipasi dalam berbagi informasi sehingga memperlancar komunikasi internal di ruang lingkup organisasinya. Kemajuan teknologi informasi disertai dengan perencanaan yang baik, aturan yang jelas dan pengelolaan yang rapi, akan menjadi pendekatan yang efektif untuk mendukung kesuksesan dalam organisasi.

Dengan adanya media teknologi *intranet*, aktifitas karyawan dalam sebuah organisasi sekarang ini dapat dilakukan secara *online* di dunia maya melalui *e-mail*, *chatting* dan sejenisnya. Karena hal tersebut teknik penyampaian pesan pada perusahaan kini lebih menuntut pada kreativitas dalam memanfaatkan kecanggihan dari media *online* tersebut. Perusahaan perlu lebih terbuka terhadap media-media jaringan *online* yang kini semakin menjamur. Di Indonesia pengaruh

situasi tersebut, menjadikan banyak perusahaan baik swasta maupun pemerintah yang bergerak di bidang produksi ataupun jasa secara tidak langsung harus mengupayakan pembenahan komunikasi dengan *internal relations*. Hal ini bagi perusahaan dirasa sangat penting mengingat kepuasan dalam pelayanan publik. Dengan menggunakan media-media jaringan *online* tersebut sebagai alat dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan memperlancar komunikasi bagi publik internalnya. Jika digunakan dengan baik, media - media jaringan *online* tersebut bisa membantu perusahaan menemukan tujuan terpenting dari komunikasi internal, yakni menciptakan kelancaran komunikasi yang efektif dalam lingkungan kerja karyawan demi tercapainya kesuksesan perusahaan.

Perubahan – perubahan yang terjadi baik dalam bidang teknologi, sosial ,politik, budaya, dan ekonomi mendorong keberadaan BUMN seperti : Pertamina, Telkom, Garuda Indonesia, Lembaga Keuangan, dan PLN sebagai badan usaha yang memiliki aset terbesar dalam meningkatkan profesionalisme pengelolaan BUMN dan memacu tingkat efisiensi. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi yang mempengaruhi kelancaran komunikasi dijalankan sehingga perkembangan tersebut perlu untuk dapat mendorong BUMN ke arena persaingan global. Dengan begitu cepatnya perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan sebagai perantara komunikasi antar anggota perusahaan. Dalam upaya mewujudkan ketahanan sosial bersama yang dilakukan oleh struktur sosial tertentu.

PLN adalah perusahaan yang memiliki aset yang sangat besar dan merupakan perusahaan yang terkait dengan penggunaan teknologi tinggi. Oleh sebab itu dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih ini PLN berupaya menggunakan teknologi informasi bermedia *online* tersebut untuk memperlancar komunikasi internal perusahaannya agar komunikasi tercipta lebih efisien. Teknologi informasi internal yang biasa disebut *intranet* ini dianggap efektif dalam memperoleh *feedback* yang cepat dari karyawan dibandingkan media sebelumnya. Melalui media *intranet* ini bisa terjalin komunikasi dua arah yang efisien. Dimana situs intranet di PLN ini tertutup untuk umum dan hanya bisa dinikmati karyawan dalam ruang lingkup perusahaan saja. Kendala – kendala yang terjadi dari proses komunikasi yang terjalin diantara para karyawan dapat teratasi dengan menggunakan implikasi dari sistem komunikasi bermedia *online*, karena pesan-pesan komunikasi bermedia ini dapat digunakan untuk mengkoordinasi kegiatan dalam organisasi.

PLN dalam rangka mengoptimalkan kemajuan teknologi informasi perusahaan telah melakukan upaya pembenahan guna membentuk jaringan sistem manajemen dan keterpaduan proses kerja karyawan, dengan cara menggunakan teknologi informasi untuk memperlancar komunikasi internal perusahaan. Penggunaan teknologi informasi intranet ini membantu perusahaan dalam menjalin komunikasi *internal*, karena media ini lebih efektif dan efisien dalam membantu kelancaran mekanisme kerja karyawan perusahaan dalam menciptakan interaksi dalam ruang lingkup organisasi.

Komunikasi atau kerja sama tidak hanya dilakukan melalui tatap muka secara langsung melalui penggunaan teknologi informasi ini PLN dapat menyajikan berbagai informasi data dan laporan berkenaan dengan adanya pertanggung jawaban terhadap jalannya mekanisme kerja seluruh anggota organisasinya. Melalui media teknologi informasi tersebut *user* langsung bisa mendapatkan tanggapan (*feedback*) yang cepat dari apa yang diinformasikan di dalam konteks. Cukup dengan mengeklik situs internal karyawan dapat memperoleh data atau informasi yang di inginkan menjadi lebih mudah dan cepat. Dengan demikian karyawan dapat dengan mudah mengakses informasi melalui teknologi informasi *intranet* berkenaan adanya tuntutan keterbukaan ataupun ketransparanan informasi perusahaan. Sehingga karyawan tidak perlu melakukan cara yang konvensional.

Pesatnya perkembangan teknologi yang terjadi dalam bidang telekomunikasi dan teknologi informasi mampu mempengaruhi komunikasi dua arah yang efektif, di mana informasi digital dikirim dan diterima pada kecepatan yang sangat tinggi melalui medium yang sama. Kecepatan dalam proses pentransferan informasi dan data antar *employee relations* ini dapat dengan mudah dilayani sebagai contoh, bila suatu pihak menginginkan adanya laporan data keuangan secara cepat, pihak yang bekepentingan tidak perlu bertemu atau meminta langsung kepada pihak yang dituju cukup dengan mengeklik informasi yang dibutuhkan dan data dapat diakses dengan cepat.

Perusahaan besar seperti PLN membutuhkan *database* untuk mengorganisasi berbagai dokumen yang terdiri atas surat, *faksimile*, *e-mail*, dan berbagai data yang dikembangkan sesuai kepentingan perusahaan dan semua dokumen tersebut diorganisasi dalam satu struktur. PLN merupakan perusahaan yang memiliki aset yang sangat besar bahkan merupakan Badan Usaha Milik Negara ketika atasan mengelola aset yang sangat besar input maupun output dari dalam tubuh perusahaan karyawan juga harus mengetahui ketransparanan data berupa informasi yang disampaikan melalui media internal yang digunakan dalam perusahaan tersebut. Jadi keterbukaan diantara *employee relations* tetap terjalin dengan baik dan karyawan dapat mengerti apa yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya begitu pula atasannya dengan situasi yang seperti itu maka mekanisme kerja juga berjalan lancar sesuai tujuan semula.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan *public relations* PLN yaitu dengan bapak *Reffy Sangi, SE, MM.* selaku humas PLN APJ Yogyakarta ini menyebutkan bahwa PLN adalah salah satu perusahaan BUMN yang memiliki aset dan kontribusi besar bagi pemerintah. Adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih ini direspon positif oleh PLN. Dengan adanya perkembangan teknologi media online, PLN berupaya menggunakan teknologi informasi tersebut untuk memperlancar komunikasi internal perusahaannya. Berdasarkan hal itu PLN memanfaatkan media online yang ada tersebut untuk menciptakan komunikasi yang efektif dalam menyelaraskan hubungan antar anggota organisasi.

Penggunaan teknologi informasi lebih dipandang efisien dalam memperlancar penanggulangan hambatan - hambatan karena batasan ruang dan waktu dalam ruang lingkup internalnya. Melalui media tersebut dapat terjalin komunikasi dua arah yang efektif dimana *user* dapat dengan mudah mendapatkan tanggapan (*feedback*) dari informasi yang ada dalam konteks internal tersebut. Agar mekanisme kerja karyawan tercipta lebih beragam dan efektif dalam memegang peranan sentral dalam transformasi organisasi.

Tetapi upaya penggunaan media teknologi informasi tersebut sampai saat ini belum berjalan sesuai target yang diinginkan. Hal itu dilihat dari adanya *feedback* yang didapat dari karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi tersebut belum berjalan lancar dan maksimal, dengan alasan kurang tanggapnya karyawan terhadap kemajuan teknologi tersebut, banyak karyawan yang tidak semuanya bekerja berhadapan langsung dengan komputer setiap harinya, karyawan bekerja dilapangan dan kecil kemungkinan dalam menggunakan media *intranet* pada saat mereka diluar area PLN, didukung dengan pola pikir karyawan yang masih cenderung ke media konvensional dan belum tanggap terhadap adanya media tersebut. Sehingga seluruh karyawan belum secara aktif berpartisipasi dalam mengisi forum dialog menggunakan media *online* tersebut.

Sedangkan teknik penyampaian pesan pada publik *internal* lebih menuntut pada kreatifitas dalam penggunaan kecanggihan teknologi informasi tersebut dalam upaya memperlancar komunikasi internal perusahaan. Sedangkan situasi yang dapat ditemukan dalam hubungan antar karyawan dan perusahaan yaitu karyawan selalu ingin memperoleh informasi tentang apa yang menjadi

tugas dan tanggung jawabnya dan apa yang menjadi haknya sebagaimana yang telah ditetapkan perusahaan dan juga sebaliknya perusahaan juga memerlukan informasi bagaimana karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Berangkat dari permasalahan di atas, hal tersebut dirasa sangat menarik untuk diteliti, sebagaimana telah dijelaskan bahwa betapa pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk memperlancar komunikasi internal perusahaan membantu karyawan dalam menciptakan kemudahan serta kelancaran komunikasi dan mekanisme kerja yang efektif guna mencapai kesuksesan perusahaan PLN tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengevaluasi seperti apa tanggapan karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi di dalam ruang lingkup PLN. Dalam hal ini, keberadaan media teknologi informasi seperti intranet ini apakah sudah cukup efektif dan efisien di dalam memperlancar komunikasi internal di PLN Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta, dan mampu diterima dengan baik oleh karyawannya. Hal ini akhirnya menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk dikaji karena melihat peranannya yang begitu penting di mana dalam penggunaan teknologi informasi dapat menciptakan kelancaran komunikasi dua arah yang efektif antar karyawan baik atasan maupun bawahannya. Agar komunikasi antar anggota terjalin efektif tidak lepas dari bagaimana teknologi informasi internal intranet ini dapat digunakan secara maksimal oleh karyawannya hingga tercapai kelancaran komunikasi dua arah yang efektif guna mencapai tujuan bersama.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka akan timbul suatu permasalahan yang menjadi perhatian dan dapat dirumuskan sebagai berikut :

*Bagaimanakah tanggapan karyawan PLN terhadap penggunaan teknologi informasi untuk memperlancar komunikasi internal organisasi di PT PLN ( PERSERO ) Area Pelayanan dan Jaringan wilayah Yogyakarta ??*

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tanggapan karyawan PLN terhadap efektifitas penggunaan teknologi informasi untuk memperlancar komunikasi internal organisasi di PT PLN ( PERSERO ) Area Pelayanan dan Jaringan wilayah Yogyakarta.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Penelitian yang pada akhirnya dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman di dalam melakukan sebuah penelitian. tentang tanggapan karyawan PLN terhadap penggunaan teknologi informasi untuk memperlancar komunikasi internal organisasi di PT PLN ( PERSERO) APJ Yogyakarta.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh PLN di dalam mengevaluasi terhadap penggunaan teknologi informasi intranet di PT PLN PERSERO APJ Yogyakarta di masa mendatang.

## E. KERANGKA TEORI

### 1. Teknologi Informasi dan Media Komunikasi

Teknologi informasi yang biasa kita temui di internet sekarang ini bagi sebagian besar kalangan organisasi keberadaannya sangat dibutuhkan dalam kegiatan komunikasi dan informasi, karena merupakan bagian dari apa yang disebut sebagai *new media*. Istilah media baru lahir karena terjadi pergeseran makna media/media massa ke dalam bentuk yang lebih luas, yang pada umumnya media baru mengacu pada hal-hal seperti :

1. *New textual experience.*
2. *New ways of representing the world.*
3. *New relationships between subjects (user dan consumers) and media technologies.*
4. *New experiences of the relationships between embodiment, identity and community.*
5. *New conceptions of the biological body's relationship to technological media.*
6. *New patterns of organizations and production (Lister, 2003:12 ).*

Secara sederhana *new media* memiliki acuan bahwa hal tersebut merupakan sesuatu yang baru dalam konteks tekstual baik gaya teks, format, pola yang lebih baik, dan didasarkan atas tingkat konsumsi media yang semakin meningkat. Aktifitas komunikasi terhadap konsumsi media ini membentuk sebuah hubungan antara pemakai/konsumen dengan teknologi media yang berarti ada perubahan dalam hal resepsi (penerimaan) dan penggunaan media komunikasi. Hubungan tersebut dapat mengarah pada hubungan sosial organisasi ataupun khalayak yang lebih luas dan juga merupakan perwujudan identitas pribadi. Konsepsi ini membentuk hubungan antara sesuatu yang bersifat alami, teknologi atau sebuah tantangan dalam

menerima perbedaan. Teknologi informasi biasanya mengacu pada perubahan di dalam komunikasi, distribusi, kegunaan dan penyampaiannya.

Di dalam media baru tidak hanya teknologi saja yang berubah tetapi juga teks, konvensional, dan juga budaya. Ada beberapa kriteria atau karakteristik tertentu yang menjadi ciri dan merupakan unsur-unsur dari *new media*, yaitu :

1. *Digitality*
2. *Interactivity*
3. *Hypertext*
4. *Dispersal*
5. *Virtuality*
6. *Cyberspace* ( *Lister, 2003:13* ).

Kriteria-kriteria diatas bila dijabarkan maka berarti bahwa dalam *new media* terdapat unsur digital yang merupakan stenografi untuk media yang menggunakan komputer, semua data yang masuk kedalamnya akan dihitung besar kapasitasnya dan kemudian ditunjukkan dengan angka-angka numerik, data biasanya bisa berbentuk teks tertulis, audio/suara, gambar/foto, dan gambar bergerak/video, yang kesemuanya telah terfasilitasi dengan format filenya masing - masing.

Media digital menawarkan suatu peningkatan penting di dalam industri media, jika media – media lama menawarkan konsumsi pasif maka media baru menawarkan interaktifitas. Kemampuannya dalam menyediakan layanan interaktif merupakan nilai tambah dari media baru. Istilah interaktifitas ini menunjukkan adanya ikatan antara pemakai dan teks media, yang bersumber pada pengetahuan dan merupakan pilihan dalam menggunakan media.

Cakupan teks yang tak terbatas adalah kata lain dari *hypertext* yang dijabarkan *new media* sebagai seperangkat teknologi yang dimiliki media baru memungkinkan untuk menampung data sebanyak-banyaknya dan mampu untuk menggambarkan teks yang mampu menghubungkan teks lain yang berada diatas ataupun diluar teks tersebut sehingga kebutuhan informasi yang di inginkan user dapat terpenuhi. *Dispersal* adalah sistem media yang tidak terpusat dan sangat individual. Khalayak menjadi fragmented, berbeda dengan media konvensional yang mempunyai *mass audience* dan *audience* lebih selektif akibat beragamnya pesan dan sumber media baru karena memungkinkan setiap individu untuk mendokumentasikan kejadian - kejadian di sekitarnya dan menunjukkan pada seluruh *audience* yang menginginkan, lewat *homepage*.

Media baru bersifat *virtual*, yang merupakan simulasi dari teknologi yang menggambarkan sesuatu hal dan juga merupakan sebuah *metaphor* ruang dan waktu. Ada dua pengertian tentang virtual, yaitu : Virtual merupakan gambaran tentang keadaan yang kemudian dirancang kedalam bentuk grafik komputer dan video digital dimana penggunaannya memiliki tingkat interaksi. Penggunaan komunikasi online merasakan seolah-olah diri mereka menjadi bagian dari ruang tersebut. Sedangkan *cyberspace* sebagai interkoneksi berbagai jaringan komputer dan jaringan lainnya yang menggambarkan dimana sebuah kondisi setiap individu dapat berhubungan secara langsung antara sistem saraf mereka dengan jaringan komputer.

Internet merupakan revolusi komunikasi yang sangat luas dan mendalam. Dunia digital telah mengubah komunikasi di jalankan dalam organisasi dan diantara organisasi dengan berbagai publik yang berbeda – beda. Media teknologi informasi adalah jalur informasi bebas hambatan yang berkembang sangat pesat yang dapat memberi tantangan dan peluang yang efektif dalam berkomunikasi, hal ini merupakan isu penting saat ini baik dari sudut pandang pragmatik, seperti efisiensi dan kinerja, maupun dari sudut pandang teoritis. Misalnya, sudut pandang atau kerangka dua tingkat yang menyatakan bahwa teknologi komunikasi baru memiliki apa yang mereka sebut sebagai pengaruh tingkat pertama dan kedua.

”Pengaruh tingkat pertama menyatakan hasil teknis yang direncanakan (yaitu kenaikan produktivitas dan efisiensi). Sedangkan pengaruh tingkat kedua berhubungan dengan inovasi dan konsekuensi sosial yang tidak diduga, yang merupakan kekhasan perubahan jangka panjang karena teknologi komunikasi baru menuntun manusia untuk memperhatikan hal-hal yang berbeda, berhubungan dan saling bergantung dengan manusia lainnya ” (Sproull dan Kiesler, 1991:231).

Teknologi komunikasi menyatukan kemampuan komputer dan media komunikasi lainnya, juga menghubungkan manusia dengan manusia lainnya dengan kegiatan mereka yang berbeda. Misalnya, bagaimana pegawai memilih menggunakan media komunikasi baru untuk mempertukarkan pesan mereka agar terlihat amat berbeda dengan maksud manajemen semula. Pegawai menggunakan sistem pesan internal perusahaan untuk menyatakan keluhan mereka mengenai praktik-praktik dan kebijakan manajemen.

”Seluruh teknologi komunikasi baru memiliki derajat interaktifitas tertentu yaitu kemampuan untuk berbicara balik (*to talk back*) kepada penggunanya, seperti dua orang yang melakukan percakapan secara langsung”(Rogers, 1986:4).

Dari definisi di atas, jelas apa yang dimaksud dengan media teknologi informasi adalah seperangkat teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat cepat yang mengacu pada media digital dan menggunakan proses digital dengan data – data berupa teks, diagram, gambar dan grafik. Metode komunikasi berbasis internet ini telah mengubah media di dalam komunikasi internal dan eksternal menjadi lebih efektif. Karena akses yang didapat dari penggunaan teknologi baru ini relatif lebih mudah, murah dan cepat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa batasan ruang dan waktu.

”Komunikasi bermedia *online* memperlancar penanggulangan hambatan-hambatan karena batasan ruang dan waktu. Dengan media *online* pegawai dapat berhubungan dengan siapapun dan dimanapun dalam ruang lingkup organisasinya. Komunikasi bermedia *online* mampu menerobos hierarki tradisional batasan ruang dan jarak tidak menjadi masalah lagi komunikasi bermedia *online* dapat menentukan norma-norma, perilaku, dan keputusan dalam organisasi” (Wayne&Don,1998:229).

Perkembangan teknologi informasi di bidang elektronika menjadikan media komunikasi yang digunakan seolah tiada batas. Dengan media *online* terbuka sebuah pintu gerbang yang menyajikan informasi terbaru dengan memberikan fasilitas komunikasi bebas hambatan dan dapat terlibat secara aktif sebagai penyedia informasi bagi komunitas internal perusahaan. Teknologi informasi merupakan salah satu alat yang digunakan perusahaan untuk memperlancar komunikasi dalam mendukung program dan strategi perusahaan dalam menginformasikan, mendidik serta mempromosikan sesuatu.

”Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat cepat mampu memfasilitasi media komunikasi dalam penyampaian informasi menjadi lebih efektif dan efisien. Seperti surat elektronik (*e-mail*), *chatting*, *voice messaging*, *faksimil*, *videoconferencing*, dan papan buletin komputer (*computer bulletin board*) merupakan sarana yang memegang peranan penting dalam perubahan tersebut” (Wayne & Don, 1998:229).

Ada bermacam-macam media komunikasi *online* yang menjadi pilihan tersendiri dalam mendukung mekanisme kerja perusahaan agar komunikasi terjalin lebih efektif dan efisien. Di dalam media komunikasi tersebut bisa disimpan berbagai peraturan perusahaan yang dapat diakses oleh para karyawan. *Media komunikasi online* ini harus *diupdate* setiap saat agar bisa dijadikan acuan pada saat bekerja sehari-hari bisa digunakan untuk media konsultasi antara karyawan dengan manajemen. Keuntungan terbesar dari penggunaan teknologi informasi sebagai media komunikasi adalah kemampuan riilnya untuk memberi akses secara langsung dan cepat ke *audience* spesifik, dan karenanya lebih unggul dari pada media tradisional. Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi informasi dapat dijadikan bagian dari media komunikasi internal perusahaan.

Dimana dalam penggunaan media teknologi informasi di dalam tubuh perusahaan mampu mempengaruhi kelancaran komunikasi dijalankan. Sehingga perkembangannya itu sendiri tidak hanya terjebak dalam teori saja, tetapi dalam hal pengimplementasian dan penerapannya juga harus direalisasikan dalam ruang lingkup dan cara kerja dijalankan.

”Komunikasi teknologi adalah satu-satunya media yang membuat seluruh dunia tersambung sehingga dapat mendatangkan dampak sekaligus manfaat yang tidak bisa dibayangkan. Media komunikasi *online* semula tidak dirancang untuk kepentingan komersial, namun dirancang sebagai alat komunikasi untuk menyebarkan informasi ” (Julius,2004:1-3).

Media komunikasi seperti yang disebutkan diatas sifatnya resmi dan diatur oleh perusahaan, dalam hal ini hampir seluruh perusahaan telah menggunakan teknologi informasi sebagai bagian dari media perusahaan, maka komunikasi melalui *e-mail*, *chatting*, *teleconferencing* dan *video conferencing* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Hanya yang perlu diingat adalah semua hasil pembicaraan tersebut harus dicatat dalam sebuah *minutes of meeting*, agar kelak bisa digunakan sebagai kontrol kilas balik atau untuk kepentingan audit.

Kemajuan teknologi tidak membatasi pertemuan/komunikasi tatap muka, oleh karena itu sebaiknya para karyawan membiasakan dirinya dengan teknologi baru yang digunakan oleh perusahaan. Misalnya fasilitas *telephone* yang canggih, *messaging*, *chatting*, dan lain sebagainya. Karyawan perusahaan yang terus menerus diberi informasi, akan membentuk sebuah kebersamaan dalam usaha, dan satu bahasa dalam pencapaian target bisnis. Kesadaran akan suatu masalah dapat menciptakan solusi yang cepat dan tepat. Tentunya kerahasiaan juga dijaga dengan baik dengan cara memilah-milah informasi mana untuk kalangan mana. Kunci utamanya bahwa penggunaan teknologi informasi mampu meningkatkan komunikasi interaktif yang merupakan esensi dari pembentukan dan pemeliharaan hubungan.

Komunikasi pada dasarnya adalah upaya bagaimana meraih perhatian, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari penerima pesan. Dengan penggunaan teknologi informasi tersebut maka segala pembelajaran, bisnis, promosi dan publisitas, atau bekerja dimana saja dan kapan saja hanya dengan mengakses berbagai informasi untuk riset menjadi lebih mudah. Aktifitas karyawan yang selama ini dijalankan dapat lebih cepat dan luas dalam menyebarkan informasi dalam ruang lingkup internal dibandingkan menggunakan media sebelumnya. Banyak perusahaan harus melihat bagaimana teknologi informasi dapat difungsikan perusahaan sebagai aspek dari aktifitas *online* yang mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi hubungan baik dari pihak internal maupun eksternalnya dalam melakukan upaya penyebaran informasi dan komunikasi secara maksimal dan efektif.

”komunikasi efektif adalah komunikasi yang tujuan intinya memacu penerapan teknologi informasi dalam organisasi. Teknologi komunikasi baru dapat dilihat sebagai sarana tambahan yang akan meningkatkan kemampuan organisasi dan kemampuan mereka yang kerja disana, untuk berkomunikasi secara efektif ” (Fulk dan Steinfield 2000:230).

Perusahaan menggunakan kecanggihan teknologi informasi untuk menyediakan suatu kandungan isi dengan materi isi yang meluas dalam penyebaran informasi perusahaan secara menyeluruh kepada seluruh karyawannya. Penggunaan utamanya adalah untuk pesan-pesan dari eksekutif perusahaan, informasi mengenai aktifitas karyawan, dan koordinasi tim-tim proyek perusahaan. Dalam konteks ini teknologi informasi digunakan untuk menyalurkan proses komunikasi karyawan dan proses manajerial lainnya menjadi lebih efektif dan efisien.

## 2. Teknologi informasi untuk kelancaran komunikasi Internal Organisasi

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara komunikasi yang dihasilkan, didistribusikan, ditampilkan, dan disimpan. Organisasi telah mengupayakan penggunaan teknologi guna membangun reputasi *online* secara berkesinambungan dalam memperlancar interaksi dengan berbagai target *internal* untuk membangun hubungan yang baik dalam *internal relations*. Penggunaan teknologi informasi memiliki beberapa unsur dalam memberikan peran penting di dalam organisasi, yaitu untuk meningkatkan :

### 1) Efisiensi

Teknologi informasi digunakan untuk pengelolaan transaksi oleh manusia dengan teknologi melalui sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi (menggantikan manusia dengan teknologi dalam proses produksi).

### 2) Efektivitas

Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efektifitas di dalam menyediakan informasi bagi para manajer di organisasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan mereka menjadi lebih efektif. Bisa dikatakan lebih efektif karena pengambilan keputusan didasarkan dengan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan. Dengan manfaat untuk mendapatkan hasil produksi yang sesuai dengan sasaran yang diinginkan.

### 3) Komunikasi

Penggunaan teknologi informasi dapat mempengaruhi kelancaran komunikasi yang akan dicapai perusahaan. Peningkatan komunikasi dapat dicapai dengan menggunakan *e-mail* dan *chat*.

### 4) Kolaborasi

Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatnya kolaborasi dengan menerapkan penggunaan sistem teknologi secara elektronik. Peningkatan kolaborasi dapat dicapai dengan menggunakan *video conference* dan *teleconference*.

### 5) Kompetitif

Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan daya kompetisi. Hal ini dapat dicapai dengan penggunaan sistem teknologi informasi di dalam organisasi untuk mengimplementasi strategi untuk keunggulan kompetisi ( Jogiyanto,2003:18-19 ).

Pembahasan mengenai penggunaan teknologi terhadap komunikasi akan mengacu pada bagaimana teknologi komunikasi tersebut telah mengubah cara-cara dalam menjalankan mekanisme kerja internal. Teknologi secara umum dibuat atau disusun untuk membantu manusia dalam menjalankan pekerjaan dan tugas – tugas komunikasi menjadi lebih efisien, sehingga proses komunikasi berjalan lebih cepat, mudah, dan murah. Beberapa manfaat teknologi komunikasi sebagai berikut :

- a) Meningkatkan aliran komunikasi  
Dengan teknologi komunikasi karyawan yang terlibat dalam ruang lingkup perusahaan mampu mendapatkan informasi yang lebih cepat.
- b) Mempermudah dalam berkomunikasi  
Teknologi mempermudah dan mempercepat dalam menjangkau dan menghubungi orang – orang yang ada di dalam ruang lingkup perusahaan.
- c) Menurunkan biaya komunikasi  
Berupaya meminimalis biaya informasi menjadi lebih murah dengan tujuan peningkatan laba perusahaan.
- d) Mengubah struktur organisasi  
Teknologi komunikasi telah mengubah keterbatasan – keterbatasan yang mengharuskan perusahaan agar terkait secara bersama – sama dalam satu lokasi atau ruangan, tetapi bisa saja karyawan internal berada dalam ruang yang berbeda dan mereka masih bisa berhubungan dan bekerja sama pada waktu yang sama (Bovee & Thill : 98).

Dalam mendukung komunikasi internal perusahaan berupaya memanfaatkan kecanggihan teknologi bermedia *online* dalam mendukung komunikasi *internal* perusahaan. Biasanya penggunaan teknologi informasi tersebut berupa analisa yang digunakan oleh perusahaan dalam menganalisa perbandingan pekerjaan melalui pendekatan komunikasi internal secara utuh dan terpadu dalam koordinasi dan penjadwalan aktivitas karyawan,

penyaluran informasi internal yang memerlukan pelayanan ekstra agar dapat tercipta keselarasan kerja.

Komunikasi *internal* merupakan alat untuk membangun *brand corporate* dan bertujuan membangkitkan motivasi serta membangun kesatuan arah yang hasilnya sangat berkorelasi kuat dengan loyalitas karyawan, konsumen, produktivitas, profitabilitas dan revenue (pendapatan). Salah satu tugas paling signifikan dari hubungan internal adalah berinteraksi dengan *employee relations*. Sebagai upaya dalam pendekatan komunikasi dengan karyawan atau tenaga kerja agar karyawan dapat mengerti apa yang menjadi tujuan dan kebijakan yang diinformasikan dalam ruang lingkup perusahaan.

”Komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal di dalam perusahaan yang memperlancar mekanisme kerja berlangsung” (Effendy, 1992:2).

Secara garis besar komunikasi internal organisasi adalah proses pertukaran informasi yang berguna untuk membangun komitmen dan memanager perubahan anggotanya. Komunikasi internal organisasi memiliki peranan untuk menyampaikan informasi dan dipakai untuk membina hubungan baik antara atasan, bawahan secara keseluruhan yang dilakukan terus menerus.

” Hubungan dengan tenaga kerja adalah hubungan penting yang sangat mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan dalam organisasi. Ada banyak cara untuk berkomunikasi dengan publik internal, dan akan tergantung pada imajinasi profesionalisme dalam perusahaan itu sendiri dalam memilih media informasi yang tepat sebagai media

komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan karyawannya” (Cutlip, Center, Broom, 2006:11).

Hubungan terpenting dalam organisasi adalah hubungannya dengan karyawan di semua level. Istilah publik internal dan publik karyawan mengacu pada baik itu manager maupun orang-orang yang menjadi bawahannya. Dengan terciptanya komunikasi yang dialogis diharapkan agar semua proses yang berlangsung dalam organisasi akan berjalan harmonis.

” Interaksi yang harmonis diantara para karyawan suatu organisasi, baik dalam hubungannya secara timbal balik maupun secara horizontal diantara para karyawan secara timbal balik disebabkan oleh komunikasi. Demikian pula interaksi antara pemimpin organisasi”(Effendy,1992:116).

Ada dua faktor yang mempengaruhi terjalannya komunikasi internal di dalam organisasi yaitu :

- a. Manfaat dari pemahaman, *teamwork*, dan komitmen karyawan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Aspek positif dari perilaku karyawan ini sangat dipengaruhi oleh komunikasi interaktif yang efektif diseluruh organisasi.
- b. Kebutuhan untuk membangun jaringan komunikasi manajer yang kuat, yang membuat setiap supervisor di semua level dapat melakukan komunikasi secara efektif dengan karyawannya. Kebutuhan ini lebih dari sekedar menciptakan informasi yang berhubungan dengan pekerjaan tetapi juga harus memuat informasi bisnis dan isu publik yang mempengaruhi organisasi secara keseluruhan (Cutlip, Center, Broom,2006:254 ).

Organisasi akan kehilangan sebagian besar potensi sumber daya manusianya karena tidak memprioritaskan komunikasi dua arah yang efektif yang merupakan landasan untuk hubungan manajemen – karyawan dan kinerja pekerja secara keseluruhan. Koordinasi dan mediasi yang dibutuhkan untuk menghadapi karyawan dewasa ini telah menempatkan pengetahuan dan keahlian komunikasinya ditengah-tengah pengelolaan hubungan

internal. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat, aktifitas komunikasi internal sekarang ini dapat dilakukan secara *online* di dunia maya melalui *e-mail*, *chatting* dan sejenisnya.

Dengan menggunakan teknologi informasi media *online* ini karyawan dapat dengan mudah mendapatkan informasi seputar perusahaan dalam ruang lingkup kerjanya tanpa harus melakukan tatap muka secara langsung. Dengan tujuan agar para karyawan mengetahui apa yang sedang dipikirkan oleh manajemen dan manajemen mengetahui apa yang sedang dipikirkan para karyawan. Komunikasi ini akan mencakup aliran informasi diantara karyawan yang ada dalam ruang lingkup perusahaan. Aliran komunikasi internal dapat dibedakan menjadi tiga, ( Haryani, 2003:43-44) yaitu :

a). Komunikasi ke bawah

Merupakan aliran komunikasi dari manajemen tingkat atas ke manajemen yang tingkatannya lebih rendah atau kepada karyawan. Komunikasi dari atasan ke bawahan biasanya berupa penyampaian informasi yang berkaitan dengan kebijakan, perintah kerja, peraturan, prosedur organisasi, sasaran kerja, pelatihan dan pengarahan, evaluasi.

Sebagai penyampaian tujuan untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalah pahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota dalam menghadapi perubahan. Arus komunikasi kebawah tidaklah selalu berjalan

lancar dan efektif, hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu sebagai berikut :

1. Keterbukaan

Kurangnya sifat terbuka di antara pemimpin dan karyawan akan menyebabkan gangguan dalam pesan. Dengan demikian terbukanya antara pimpinan dan karyawan akan mempermudah organisasi dalam mencapai tujuannya.

2. Kepercayaan pada pesan tulisan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dari pada menyampaikan pesan secara lisan (tatap muka). Padahal penyampaian pesan secara lisan jauh lebih efektif dibandingkan tulisan.

3. Pesan yang berlebihan

Pada umumnya pesan yang diberikan oleh pimpinan sangat banyak, sehingga tak jarang para karyawan tidak membaca sebagian pesan. Dan hanya membaca pesan yang dianggap penting saja.

4. Timing

Ketepatan waktu pengiriman pesan oleh pimpinan sangat mempengaruhi terhadap tingkah laku karyawan. Karena apabila timingnya tidak tepat bisa berdampak pada kinerja karyawan.

5. Penyaringan

Pesan yang diberi oleh pimpinan harus disaring oleh karyawan. Hal ini demi keefetifan tugas yang diberikan oleh pimpinan (Muhammad,2002:118).

b). Komunikasi ke atas

Komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan ke atasan, komunikasi ini merupakan kebalikan dari komunikasi ke bawah, yaitu bawahan menyampaikan informasi kepada atasan. Bentuk informasi yang disampaikan dapat berupa laporan rutin, laporan insidental, pengaduan, dan pengajuan usul. Terjadinya komunikasi ke atas ditentukan oleh bentuk manajemen perusahaan yang dianut apabila menganut sistem partisipatif, manajer akan mendorong bawahan untuk

mengemukakan pendapat dan memberikan usulan – usulan kepada atasan. Hal ini secara tidak langsung mendorong bawahan untuk mampu berkomunikasi dengan baik. Sebaliknya apabila manajemen menganut sistem otoriter, informasi yang disampaikan bawahan relatif sedikit dan sebagian besar hanya berupa laporan – laporan dari pada usulan. Cara meningkatkan komunikasi ke atas yaitu dengan meningkatkan kepercayaan diantara karyawan, dengan adanya rasa percaya, bawahan tidak akan merasa segan untuk menyampaikan kritik, usul, atau saran kepada atasan sesuai tata krama yang berlaku.

Arus komunikasi ke atas tidaklah selalu berjalan lancar, keefektifitasan pada komunikasi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang antara lain sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pada saat penyampaian pesan.
- 2) Penyampaian pesan yang bersifat positif.
- 3) Komunikasi ke atas lebih mungkin diterima, jika pesan itu mendukung kebijaksanaan yang baru.
- 4) Pesan yang diberikan langsung diterima oleh orang yang dimaksud.
- 5) Daya tarik sebuah pesan, apabila atasan tidak setuju terhadap sebuah laporan dari bawahan, maka atasan tidak akan mau menerima pesan itu ( Muhammad,2002:119).

c) . Komunikasi kesamping

Komunikasi ini terjadi diantara rekan sekerja dengan tingkat hierarki yang sama. Komunikasi ini dapat meningkatkan koordinasi antar bagian, kekompakan, nilai – nilai yang dianut karyawan dan meningkatkan kinerja perusahaan secara umum. Disamping adanya pengaruh positif komunikasi horisontal juga dapat membahayakan

perusahaan yaitu bawahan menjadi kurang memperhatikan komunikasi yang terjalin dengan atasan, sehingga komunikasi hanya tersebar diantara karyawan saja informasi penting tidak sampai ke atasan selanjutnya atasan menerima informasi bahwa semangat dan etos kerja karyawan menurun. Tujuan dari komunikasi horizontal sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan tugas-tugas.
2. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.
3. Memecahkan masalah yang timbul di antara anggota yang berada dalam tingkat yang sama.
4. Menyelesaikan konflik diantara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan antara bagian lainnya.
5. Menjamin pemahaman yang sama bila ada suatu perubahan maka perlu ada pemahaman yang sama antara unit –unit organisasi atau anggota unit organisasi tentang perubahan itu. ( Muhammad, 2002:120).

Dengan saling memahami kebutuhan dari masing-masing pihak, manajemen dan karyawan, maka masing-masing pihak akan saling menghargai. Saling menghargai ini tidak hanya akan muncul diantara sesama karyawan, tetapi juga di antara manajemen dan karyawan. Salah satu yang harus diperhatikan dan disadari oleh manager pimpinan di sebuah institusi adalah kebutuhan dan kemauan dari seluruh karyawan. Dalam komunikasi sangatlah penting adanya proses dan kesamaan makna/persepsi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu juga halnya dalam perusahaan. Dengan komunikasi yang baik, suatu perusahaan dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan baik kesalahan komunikasi maupun perbedaan interpretasi.

Pada prinsipnya mereka membutuhkan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan perusahaannya seperti tujuan yang harus dicapai, prosedur dan aturan – aturan yang berlaku dan informasi yang ada dalam ruang lingkup perusahaannya tentang keberhasilan yang dicapai perusahaannya. Hal ini dapat diciptakan bila pimpinan memperhatikan kepentingan para pegawai dengan baik ditinjau dari segi ekonomi, sosial, psikologis dan teknologi. Komunikasi antar anggota perusahaan adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

Kemajuan teknologi yang disertai dengan perencanaan yang baik aturan yang jelas dan pengelolaan yang rapi menjadi pendekatan yang efektif dalam mendukung kesuksesan dalam organisasi. Melihat begitu besar manfaat yang diperoleh dalam menggunakan *Information Communication Technology* (ICT) sebagai instrumen penunjang dalam pengembangan komunikasi antar anggota perusahaan. Organisasi menggunakan ICT yang ada dengan cara mengaplikasikan teknologi informasi yang ada sebagai media komunikasi dalam menunjang penyelenggaraan informasi bagi *internal relations* dalam ruang lingkup perusahaan. Perkembangan teknologi memainkan peranan yang sangat penting dalam memperlancar komunikasi antar karyawan dan manajemen perusahaan.

## **F. KERANGKA KONSEP**

Dalam penelitian, kerangka konsep yang dikemukakan dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan secara abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Singarimbun,1987:34-34). Dengan tujuannya untuk memfokuskan penelitian tentang evaluasi tanggapan karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi untuk memperlancar komunikasi internal organisasi di PT PLN (PERSERO) APJ Yogyakarta.

Hal ini dilihat dari tugas, fungsi dan tujuan dari seluruh karyawan PLN yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi untuk kelancaran komunikasi internal organisasinya. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran yang menghubungkan dunia teori dan dunia observasi, antara abstraksi dan realitas. Dengan adanya kerangka kosep, peneliti akan lebih fokus pada tanggapan dan penggunaan teknologi informasi.

### **1. Tanggapan**

Tanggapan dapat diartikan sebagai respon positif, netral maupun negatif yang didahului oleh perhatian, pengamatan dan emosi individu (Effendy,1992 :76). Dilihat dari sifatnya, tanggapan diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu seperti berikut :

a. Tanggapan Nol ( *Zero Feedback* )

Karyawan PLN tidak mengetahui/tidak dimengerti sama sekali dengan adanya penggunaan teknologi informasi di PLN.

b. Tanggapan Netral ( *Neutral Feedback* )

Karyawan PLN tahu dengan adanya penggunaan teknologi informasi di PLN, tetapi mereka hanya menganggapnya media yang biasa saja.

c. Tanggapan Positif ( *Positife feedback* )

Karyawan PLN tahu dengan baik adanya penggunaan teknologi informasi di PLN, mereka lebih menunjukkan pertanda bahwa mereka setuju, menerima atau mendukung sekali dengan penggunaan teknologi informasi yang ada di PLN.

d. Tanggapan Negatif ( *Negatife Feedback* )

Karyawan PLN tahu dengan adanya penggunaan teknologi informasi di PLN, tetapi tanggapan mereka lebih menunjukkan pertanda bahwa mereka tidak setuju atau tidak biasa menerima dengan adanya penggunaan teknologi informasi yang digunakan PLN.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengevaluasi tentang bagaimana tanggapan karyawan PLN terhadap penggunaan teknologi informasi yang berada dalam perusahaan PLN APJ Yogyakarta.

Secara keseluruhan evaluasi tentang tanggapan karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi di PLN merupakan suatu contoh pelaksanaan dan barometer terhadap hasil dari pelaksanaan program perusahaan. Evaluasi pada dasarnya berkaitan dengan masalah efisiensi dan efektifitas suatu program yang dijalankan di PLN. Keefektifan menunjukkan dampak/tanggapan positif yang diharapkan. Efisiensi menunjukkan bahwa suatu kegiatan telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan (Effendy, 1993:104).

Penelitian ini nantinya akan memperlihatkan bentuk – bentuk tanggapan dari karyawan PLN yang jenisnya berupa tanggapan nol, netral, positif dan negatif, sehingga dari klasifikasi tersebut akan didapat bermacam – macam tanggapan karyawan PLN terkait dengan penggunaan teknologi informasi khususnya untuk memperlancar komunikasi internal organisasi di PT PLN (persero) APJ Yogyakarta.

## **2. Penggunaan teknologi informasi**

Penggunaan teknologi informasi memiliki beberapa unsur dalam memberikan peran penting di dalam organisasi, yaitu untuk meningkatkan :

- 1) Efisiensi.

Dalam penggunaan teknologi informasi di PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta dilihat dari faktor efisiensi dapat diklasifikasikan berdasarkan kemudahan, kecepatan serta

penghematan waktu, biaya dan tenaga dalam melakukan suatu aktifitas kerja di PLN.

2) Efektivitas.

Dalam penggunaan teknologi informasi di PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta dapat diklasifikasikan berdasarkan dari ketepatan waktu, relevan dan akuratnya informasi yang di dapat di dalam organisasi PLN. Karena klasifikasi tersebut dapat dikatakan mendukung proses pengambilan keputusan di PLN.

3) Komunikasi

Penggunaan teknologi informasi di PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta dapat dikatakan menciptakan kelancaran komunikasi (aliran komunikasi baik komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi kesamping). Misal melalui jenis teknologi informasi seperti *e-mail* dan *chatting* sebagai sarana komunikasi teknologi yang ada di PLN dapat mendukung kelancaran komunikasi dijalankan

4) Kolaborasi

Penggunaan teknologi informasi di PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta di dalam faktor kolaborasi dapat diklasifikasikan misalnya seperti kerja sama, konsultasi dan koordinasi kerja dan diskusi yang juga dapat dilakukan

dengan menggunakan teknologi informasi yang ada di PLN.

#### 5) Kompetitif

Penggunaan teknologi informasi yang ada di PT PLN (Persero) APJ Yogyakarta di dalam faktor kompetisi dapat diklasifikasikan sebagai sarana komunikasi yang mendukung penerapan strategi sebagai upaya untuk menunjukkan kemampuan karyawan di dalam penggunaan teknologi informasi.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa elemen yang mempunyai nilai penting dalam memfokuskan penelitian tentang tanggapan karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran komunikasi internal organisasi adalah unsur efisiensi, efektifitas, komunikasi, kolaborasi dan kompetitif. Sejumlah fasilitas dan fitur yang dapat dikembangkan oleh teknologi informasi internal, seperti : *e-mai dan, chatting* sebagai akses informasi secara *online* untuk memperlancar komunikasi internal organisasi tanpa menyita banyak waktu untuk berdialog.

### **3. Obyek Penelitian**

Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah tanggapan karyawan PLN terhadap penggunaan teknologi informasi dalam memperlancar komunikasi internal organisasi di PT PLN ( Persero ) APJ Yogyakarta.

## **G. METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Metode penelitian**

Penelitian mengenai tanggapan karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi untuk memperlancar komunikasi internal organisasi di PT ( Persero ) PLN area pelayanan dan jaringan Yogyakarta ini menggunakan metode studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu metode yang cukup populer digunakan baik untuk meneliti kasus secara tunggal maupun kasus kolektif serta merupakan salah satu metode atau strategi penelitian kualitatif.

Studi kasus adalah bentuk penelitian yang mendalam tentang suatu aspek lingkungan sosial termasuk manusia di dalamnya tentang uraian-uraian penjelasan mengenai aspek suatu kelompok, suatu organisasi, atau situasi sosial.

Penelitian studi kasus merupakan strategi yang cocok digunakan untuk menjawab rumusan masalah "*how*" (bagaimana) atau "*why*" (mengapa), disamping itu, penelitian studi kasus juga dianggap relevan dalam penelitian kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata. ( Robert, 2000:1). Sebagai upaya penelitian studi kasus ini dapat memberi nilai tambah tentang fenomena yang ada dalam latar belakang status terakhir dan interaksi lingkungan yang terjadi pada salah satu satuan sosial seperti : individu, kelompok, lembaga atau komunitas yang dipelajari secara intensif dalam penelitian tentang bagaimanakah tanggapan karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi untuk memperlancar komunikasi internal di PLN ( Persero) APJ Yogyakarta.

Inti studi kasus, bahwa studi kasus berusaha untuk menyoroti suatu keputusan atau seperangkat keputusan mengapa keputusan tersebut diambil, bagaimana prosesnya dan apa hasilnya. Oleh karena itu penyelidikan mendalam (*indept study*) merupakan hal yang tepat dilakukan untuk menghasilkan gambaran dengan lengkap mengenai unit sosial tersebut.

## **2. Lokasi penelitian**

Penelitian dilakukan di PT PLN ( Persero ) Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta, Jln Gedhong Kuning No.3 Yogyakarta.

## **3. Teknik pengumpulan data**

Dalam penulisan ini, pengumpulan data dan informasi mengenai gambaran umum penelitian, dapat diperoleh dengan menggunakan teknik antara lain :

### **1. Wawancara**

Cara pengumpulan data dengan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan data - data yang penulis perlukan sebagai sumber data dengan responden karyawan perusahaan PLN. Wawancara dilakukan terhadap narasumber dengan menggunakan *interview guide* agar memperlancar proses wawancara (Moleong,1996:135). Peneliti bertemu langsung dengan pihak terkait sesuai permasalahan yang ada, wawancara dilakukan langsung dengan nara sumber karyawan PLN Yogyakarta yaitu mengevaluasi tentang tanggapan karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi yang

diklasifikasikan dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, komunikasi, kolaborasi dan kompetitif diperusahaan PLN.

## 2. Dokumentasi

Cara pengumpulan data, dengan dokumentasi yang berupa video dan rekaman, buku pedoman PLN yang berupa hasil keputusan direksi APJ, arsip dan laporan-laporan kegiatan di PLN dan berbagai informasi seperti majalah dan brosur sebagai sumber data yang dapat diperoleh pada perusahaan PLN (Moleong,2001:163).

## 4. Teknik pengambilan informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian ( Moleong, 1991:165). Pada penelitian ini, sampel yang diambil tidak harus mewakili dari seluruh populasi tetapi sampel mempunyai pengetahuan yang cukup mampu untuk menjelaskan tentang keadaan obyek penelitian. Dalam penelitian kualitatif ini, sampel yang didapat adalah dari informan dengan cara *interview guide*.

Teknik yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik ini dilakukan dengan mengambil orang - orang yang dipilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu. Dengan demikian diusahakan agar sample itu memiliki ciri – ciri yang esensial dari populasi sehingga dapat dianggap cukup representatif (Nasution,1996:98-99). Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan dari PLN ( Persero ) APJ Yogyakarta yang telah menggunakan teknologi informasi

## **5. Teknik analisis data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Pertimbangan dalam menggunakan analisis data kualitatif yaitu menggunakan data kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden dan metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong,2002:5).

Dalam analisis data kualitatif ini tidak menjelaskan suatu korelasi atau hubungan antar variabel. Data kualitatif adalah suatu data yang diperoleh melalui pendekatan langsung dan interaksi langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap obyek penelitian dalam kurun waktu tertentu. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menyelaraskan hubungan tidak menguji hipotesis atau membuat deskripsi dalam suatu masyarakat atau suatu kelompok tertentu.

Proses analisa ini akan dilakukan sejak data-data diperoleh dengan menelaah seluruh data yang dikumpul dari sumber informan yang telah ditentukan. Setelah data-data tersebut dibaca, dipelajari kemudian diambil sesuai dengan relevansi atau kebutuhan dari penelitian ini. Langkah berikutnya adalah mengadakan reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan atau penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang didapat dari sumber-sumber yang ada hingga dapat ditarik kesimpulan.