BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era industri zaman sekarang ditandai dengan menguatnya persaingan pasar bebas yang didampingi dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat. Hal ini menyebabkan perusahaan-perusahaan baik internasional maupun nasional harus berfikir keras dan kreatif dalam kemajuan tersebut. Teknologi merupakan terapan matematika, sains, dan berbagai seni untuk faedah kehidupan seperti yang dikenal saat ini. Sebuah contoh modern adalah bangkitnya teknologi komunikasi, yang memperkecil hambatan bagi interaksi sesama manusia, dan sebagai hasilnya, telah membantu melahirkan sub-sub kebudayaan baru, bangkitnya budaya dunia maya yang berbasis pada perkembangan intranet dan komputer.

Penggunaan teknologi informasi tidak terlepas dari peran perangkat komputer, manajemen dan teknologi komunikasi. Ketiga perangkat ini dapat dikatakan sebagai jantung teknologi informasi. Sejak tahun 1980an berbagai macam teknologi komunikasi menjadi begitu penting dalam memfasilitasi pertukaran informasi melalui sistem komunikasi yang berbasis komputer.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang merambah media komunikasi turut 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*),

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012

voice messaging, faksimile, videoconferencing, dan papan buletin komputer merupakan sarana yang memegang peranan penting dalam perubahan tersebut.

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 intranet ini, dapat memperlancar komunikasi antar karyawan, 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.

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 rapih, akan menjadi pendekatan yang efektif untuk mendukung kesuksesan dalam organisasi dan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan informasi terutama untuk menyelesaikan tugas-tugas karyawan.

Teknologi informasi adalah seperangkat teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat cepat yang mengacu pada media digital dan

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012

menggunakan proses digital dengan data-data berupa teks, diagram, gambar dan grafik. Metode berbasis intranet ini telah mengubah media di dalam komunikasi internal menjadi lebih efektif. Karena akses yang didapat dari teknologi ini relatif lebih mudah, murah dan cepat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa batasan ruang dan waktu.

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.

Dengan adanya 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/instansi lembaga pemerintahan kini lebih menuntut pada kreatifitas dalam memanfaatkan kecanggihan dari media intranet tersebut.

Di Indonesia pengaruh intranet 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 memenuhi kebutuhan informasi.

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012

Dengan menggunakan media-media jaringan intranet tersebut sebagai alat dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan memperlancar komunikasi bagi publik internalnya. Jika digunakan dengan baik, media-media jaringan intranet tersebut bisa membantu perusahaan menemukan tujuan terpenting dari komunikasi internal, yakni menciptakan kelancaran komunikasi yang efektif dalam lingkungan kerja karyawan demi tercapainya kesuksesan perusahaan dan sebagai alat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Kementerian Sosial RI merupakan lembaga instansi pemerintahan yang memiliki aset dan kontribusi besar bagi pemerintah, yang beralamat di Jalan Salemba Raya Nomor 28, Jakarta Pusat. Menteri Sosial dalam menjalankan tugas sehari-hari dibantu oleh beberapa unsur di dalam Kementerian Sosial RI, yakni Sekretariat Jenderal; Ditjen Pemberdayaan Sosial; Ditjen Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial; Ditjen Bantuan dan Jaminan Sosial; Inspektorat Jenderal (Itjen); Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial; dan Staf Ahli Menteri.

Pada bagian Sekretariat Jenderal (Setjen) dibantu oleh Biro yakni Biro Perencanaan, Biro Keuangan, Biro Organisasi dan Kepegawaian, Biro Umum, Biro Humas, Pusat Penyuluhan Sosial, dan Pusat Kajian Hukum. Dalam skripsi ini penulis menitikberatkan pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Sosial RI. Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan urusan publikasi pemberitaan, hubungan antar lembaga, perpustakaan dan dokumentasi.

Humas akan menghubungkan organisasi dengan publiknya. Menjaga komunikasi dan membangun relasi serta memperbaiki hubungan dengan relasi

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012

perusahaan merupakan lingkup dalam komunikasi efektif. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih ini Humas Kementerian Sosial RI berupaya menggunakan teknologi informasi intranet tersebut untuk memperlancar komunikasi internal perusahaannya agar komunikasi tercipta lebih efisien dan menjaga agar informasi dapat terus berjalan kepada seluruh departemen dan bagian-bagian didalamnya mengenai seluruh kegiatan dan aktifitas karyawan yang dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas karyawan.

Sesuai dengan Visi dan Misi Biro Hubungan Masyarakat yang tercantum dalam modul intranet Depsos, Visi yaitu Terwujudnya komunikasi dan dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Adapun Misi tersebut yaitu: Menyajikan berita dan publikasi pembangunan kesejahteraan sosial; Meningkatkan hubungan antar lembaga dan kemitraan dalam pembangunan kesejahteraan sosial; Menyebarluaskan informasi dan dokumentasi pembangunan kesejahteraan sosial melalui pemanfaatan media teknologi informasi; Meningkatkan kepedulian sosial dalam pembangunan kesejahteraan sosial; Data dan Informasi Media Monitoring Kementerian Sosial informasi pembangunan kesejahteraan sosial, dokumentasi, kliping digital, perpustakaan digital.

Teknologi informasi internal yang disebut intranet ini dianggap efektif dalam memperoleh feedback yang cepat dari karyawan seperti pengiriman email dan dokumen penting dengan mudah. Melalui media intranet ini bisa terjalin komunikasi dua arah yang efisien guna mencapai tujuan bersama.

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang permasalahan tersebut, maka timbul beberapa pertanyaan dalam diri penulis :

1. Apakah isi pesan yang ada di dalam intranet dapat mmemberikan kepuasan informasi kepada karyawan Setjen untuk menyelesaikan tugas-tugasnya?
2. Apakah ada hubungan antara Variabel Pemanfaatan Teknologi Intranet dengan Kepuasan Informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas karyawan Setjen Kementerian Sosial RI?

1.3 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah tersebut, penulis membuat batasan masalah sebagai berikut :

Fokus penelitian menekankan pada pemanfaatan teknologi intranet terhadap kepuasan informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas karyawan Setjen Kementerian Sosial RI.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan-pernyataan dan fenomena yang ada penulis mencoba untuk mengangkat rumusan masalah, yaitu :

"Sejauhmana Hubungan Pemanfaatan Teknologi Intranet Dengan Tingkat Kepuasan Informasi Untuk Menyelesaikan Tugas-Tugas Karyawan Setjen Kementerian Sosial RI".

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012

Dari rumusan masalah pokok tersebut penulis merumuskan judul penelitian skripsi sebagai berikut :

"Hubungan Pemanfaatan Teknologi Intranet Dengan Kepuasan Informasi Untuk Menyelesaikan Tugas-Tugas Karyawan Setjen Kementerian Sosial RI".

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pemanfaatan teknologi intranet di Kementerian Sosial RI dalam menyelesaikan tugas-tugas karyawan Setjen.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan Setjen Kementerian Sosial RI dalam pemanfaatan teknologi intranet untuk menyelesaikan tugas-tugas.
3. Untuk mengetahui hubungan antara pemanfaatan teknologi intranet dengan kepuasan informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas karyawan Setjen Kementerian Sosial RI.

1.6 Kegunaan Penelitian

Dengan merujuk pada tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini sekurang-kurangnya diharapkan dapat memberikan 2 manfaat, yakni :

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada ilmu komunikasi terutama dibidang hubungan masyarakat (public

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012

relations) dalam bidang kajian uses and gratifications yang meneliti kepuasan karyawan Setjen Kementerian Sosial RI dalam pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya dan khususnya dalam hal kepuasan atas pemilihan media elektronik dalam hal ini intranet.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan masukan-masukan kepada Kementerian Sosial RI tentang kepuasan pengakses intranet khususnya karyawan Setjen dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, penulis menyusun laporan hasil penelitian ini secara sistematis yang terbagi dalam Bab dan Sub Bab, dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini berisi hal-hal yang berhubungan dengan pengertian humas, pengertian pemanfaatan, pengertian teknologi, pengertian intranet, pengertian kepuasan, pengertian informasi, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menguaraikan tentang metode penelitian, populasi dan sample, operasional variable, teknik pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini, membahas sejarah singkat Kementerian Sosial RI, visi dan misi, struktur organisasi, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian dan mengajukan saran-saran yang relevan dengan hasil penelitian.

Hubungan Pemanfaatan..., Yayu Andarawati Rahay, Fakultas Ilmu Komunikasi 2012