

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi sangatlah penting bagi manusia, karena tanpa komunikasi, hubungan antar manusia dan pertukaran informasi serta pengalaman tidak akan terjadi. Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan seseorang. Komunikasi merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi seseorang dalam kehidupan bermasyarakat, proses komunikasi tidak dilakukan secara sadar dan bertujuan untuk mencapai suatu tujuan, pada dasarnya komunikasi harus mempunyai beberapa komponen penting. Komunikasi adalah ilmu yang mempelajari pemahaman metodologis, sistematis, analitis, kritis dan komprehensif tentang teori proses komunikasi, yang mencakup beberapa dimensi dan didasarkan pada bidang, sifat, tatanan, tujuan, fungsi, teknik dan metode komunikasi. Pada komunikasi terdapat beberapa bentuk komunikasi yang salah satu diantaranya adalah komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah sebuah pengiriman dan atau pertukaran informasi dalam suatu organisasi, sehingga dapat membentuk arus informasi.

Pada komunikasi organisasi memiliki dua jenis yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal adalah pertukaran informasi, ide, dan pemahaman di antara anggota organisasi. Ini mencakup komunikasi antar atasan dan bawahan, sejawat, dan antar departemen. Sementara komunikasi eksternal adalah proses pertukaran informasi antara organisasi dan pihak di luar organisasi, seperti pelanggan, mitra bisnis, pemegang saham, dan masyarakat umum. Namun pada penelitian ini akan lebih membahas mengenai komunikasi internal organisasi yang mana merupakan hal yang penting sebagai pengiriman dan penerimaan pesan antara individu-individu terkait dalam lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan individu dan bersama (Hemeto, 2023).

Komunikasi internal dalam organisasi memegang peranan penting dalam terciptanya hubungan internal, terutama pada organisasi atau kelompok perusahaan yang telah mempunyai tujuan yang ingin dicapai, karena dengan bantuan komunikasi terjalinlah hubungan antara pegawai dengan pegawai ataupun pegawai dengan atasan akan terjalin baik dan menghindari kesalahfahaman satu sama lain untuk menghindari suatu perselisian.

Hubungan komunikasi antar pegawai atau dengan kelompok harus menciptakan komunikasi yang baik sehingga berkontribusi terhadap terwujudnya tujuan itu sendiri. Namun tidak menutup kemungkinan suatu perusahaan memiliki banyak divisi yang membentuk kelompok lagi di dalamnya, hal ini tentunya dapat membuat perusahaan memiliki perbedaan pendapat dan tidak mencapai tujuan bersama. Komunikasi yang efektif antar pegawai bahkan antar kelompok memerlukan komunikasi yang baik.

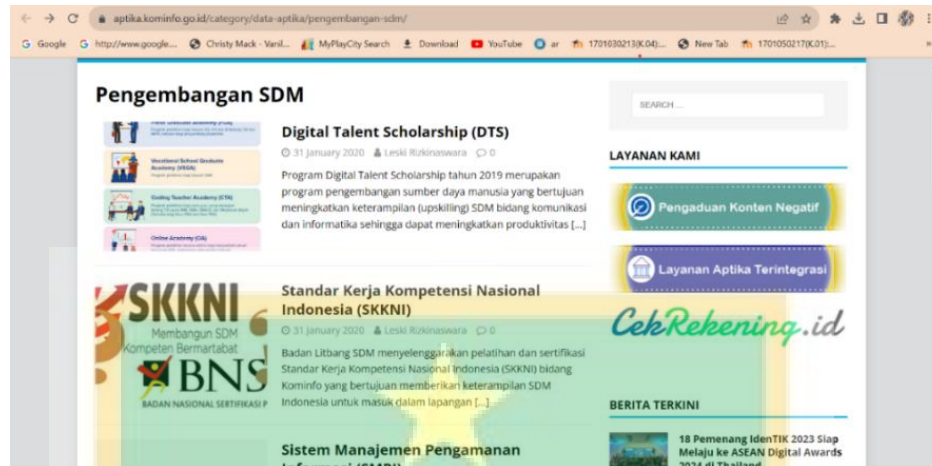
Terdapat aspek komunikasi internal yang dimana memengaruhi dinamika organisasi. Dimana setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, namun pelaksanaan tugas tersebut kadang terhambat oleh berbagai kegiatan lain yang harus diikuti. Misalnya perjalanan dinas luar yang dapat mempengaruhi penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang menyebabkan adanya keterlambatan.

Keterlambatan dalam menyelesaikan tugas dapat mengakibatkan miss komunikasi antar sesama pegawai maupun dengan pimpinan. Situasi ini dapat terjadi ketika pekerjaan yang seharusnya diselesaikan tepat waktu menjadi tertunda akibat kendala-kendala tersebut. keterlambatan tersebut kemudian perlu dikomunikasikan kepada atasan, namun hal ini dapat menimbulkan kesulitan dalam menjaga alur komunikasi yang efektif di antara anggota tim dan juga dengan pimpinan. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menimbulkan masalah baru yang perlu diatasi agar kelancaran komunikasi internal dapat terjaga dan efektif.

Komunikasi yang baik dalam organisasi juga menghasilkan solidaritas pegawai. Solidaritas adalah sifat kesetiakawanan (perasaan), hakekat satu perasaan (sama nasib), perasaan setia kawan yang harus dimiliki oleh anggota organisasi. Konsep solidaritas diperkenalkan dalam teori sosiologi oleh Emile Durkheim pada tahun 1858. Menurut Durkheim, solidaritas adalah suatu keadaan hubungan antara individu dan/atau kelompok berdasarkan perasaan moral dan keyakinan yang disatukan dan diperkuat oleh pengalaman emosional bersama. Solidaritas menekankan pada keadaan hubungan dan saling kasih sayang antar individu dan kelompok dalam kehidupan (Faizah, 2022).

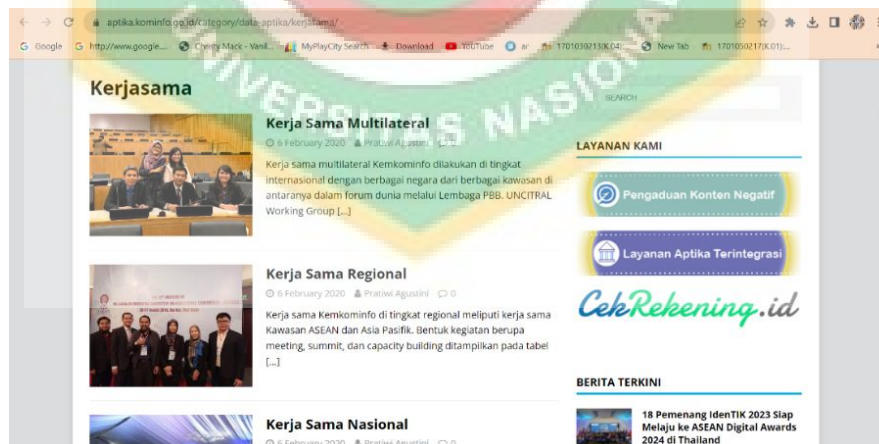
Solidaritas dalam perusahaan sangatlah penting karena solidaritas dapat menciptakan kerjasama tim yang kuat dalam perusahaan. Solidaritas yang dimaksud dalam perusahaan mengadaptasi konsep solidaritas sosial sebagai konsep sentral dalam pengembangan komunikasi di dalamnya. Solidaritas sosial adalah hubungan antara individu dan/atau kelompok berdasarkan perasaan moral dan keyakinan yang dimiliki bersama dan diperkuat oleh pengalaman emosional yang sama (Maulini, 2022).

Pada penelitian kali ini, dilakukan penelitian di Direktorat Jenderal APTIKA KOMINFO yang dimana di Indonesia, Direktorat Jenderal APTIKA adalah unit utama yang bertanggung jawab atas pengembangan kebijakan, implementasi dan pemantauan sektor TIK (Pangerapan, 2022).



Gambar 1.1 Pengembangan SDM

Pada gambar diatas yang disajikan di web resmi Direktorat Jenderal APTIKA KOMINFO, yang mana terdapat program pengembangan SDM yang dilakukan. Dalam pengembangan SDM tentunya harus ada komunikasi yang terjalin dengan efektif. SDM yang terampil dan berkomitmen tidak terbentuk begitu saja, maka dari itu peneliti akan memfokuskan faktor internal dari komunikasi organisasi yang sangat berpengaruh besar dalam tercapainya tujuan perusahaan nantinya.



Gambar 1.2 Kerjasama

Pada gambar diatas juga yang disajikan dalam website resmi Direktorat Jenderal APTIKA KOMINFO terdapat banyak program-program kerja sama antara

Direktorat Jenderal APTIKA dengan perusahaan nasional maupun internal nasional. Dalam hal ini tentunya untuk mencapai kerjasama yang baik dan menguntungkan antara kedua belah pihak, komunikasi internal organisasi dan solidaritas memegang peran penting di dalamnya.

Sumber daya manusia yang terampil dan kerjasama yang berkomitmen tidak terbentuk begitu saja, begitu banyak pelatihan dan arahan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal APTIKA KOMINFO agar menghasilkan sumber daya manusia yang terampil dan berkomitmen. Namun tidak menutup kemungkinan, terkadang terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan dilingkungan itu sendiri, dikarenakan tidak terjaganya hubungan komunikasi internal organisasi yang baik antar pegawai atau bahkan antar kelompok itu sendiri. Sehingga mengakibatkan solidaritas yang menurun pada divisi tersebut.



Tabel 1.1 Data Capaian Kinerja Ditjen Aptika

NO	INDIKATOR SASARAN PROGRAM	SATUAN	TAHUN 2020		TAHUN 2021		CAPAIAN TH 2021 (%)
			TARGET	REALISASI	TARGET	REALISASI	
SP.1. Terwujudnya Digitalisasi Pemerintahan Pusat dan Daerah							
1.	Persentase (%) Penyediaan Pusat Data Nasional	Persentase (%)	Penyediaan lahan data center di 2 lokasi	1 lokasi (Greenland International Industrial Center/ GIIC)	20	10.29%	51.45%
2.	Persentase (%) aplikasi generik yang dikembangkan secara multiplatform	Persentase (%)	-	-	30%	32.61%	108.70%
SP.2. Terwujudnya Keamanan dan Kenyamanan Masyarakat dalam Menggunakan Internet							
3.	Persentase (%) Pembahasan DIM RUU PDP	Persentase (%)	Dokumen Draft RUU PDP (145 DIM)	145 dari 145 DIM telah dibahas	61% 226 DIM dari 371 DIM yang akan dibahas (Kumulatif 2020 s.d 2021 sebesar 100% atau 371 DIM)	3% (7 dari 226 DIM)	5%
4.	Jumlah Penyelenggara Telekomunikasi yang Terpasang Sistem Tata Kelola Pengendalian Penyelenggara Sistem Elektronik		-	-	6 PJT dengan kapasitas 4,3 Tbps	8 Penyelenggara Telekomu-nikasi	133.33%
SP.3. Meningkatnya Tingkat Literasi Masyarakat di Bidang Digital							
5.	Jumlah masyarakat yang mendapatkan literasi di bidang digital		205.000 Orang	213.143 Orang	12.448.750 Orang	12.330.670 Orang	99.05%
SP.4. Meningkatnya Pengembangan Ekosistem Ekonomi Digital							
6.	Jumlah startup		10 Startup	20 Startup	30 Startup Digital Aktif	30 Startup Digital Aktif	100%

	digital aktif yang terbentuk		Digital Aktif	Digital Aktif			
7.	Jumlah UMKM produsen dari sektor pengolahan yang melakukan active selling melalui platform digital		-	-	7000 UMKM Active Selling	26.753 UMKM Active Selling	382.19%
8.	Persentase (%) tingkat adopsi teknologi digital di sektor strategis : a. Pertanian b. Pariwisata c. Logistik d. Maritim e. Kesehatan Pendidikan		-	-	15%	19.50%	130%
9.	Persentase (%) Kawasan Prioritas yang difasilitasi untuk adopsi teknologi digital* (kumulatif) a. 12 KEK b. 13 SKPT c. 10 Kawasan Pariwisata Prioritas d. 30 Kawasan IKM		-	-	10%	10%	100%
SP.5. Meningkatnya Kualitas Penyelenggaraan Layanan dan Pengelolaan PNBP							
10.	Realisasi Target PNBP Ditjen APTIKA		-	-	100% (Rp.1.496.265.000)	190,27% (Rp.2.846.947.398)	190,27%

Pada tabel diatas, terdapat data hasil kinerja Direktorat Jenderal APTIKA pada tahun 2020 dan tahun 2021. Ada beberapa hal yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum memenuhi target yang sudah ditentukan. Pertama ialah pada point SP1. Terwujudnya digitalisasi pemerintahan pusat dan daerah. Dalam hal ini target yang diberikan ialah 20% pada tahun 2021, namun realisasi yang terjadi baru tercapai 10,29% yang mengakibatkan pencapaian TH 2021 dalam persen ialah 51,45%.

Indikator keduanya ialah pada SP2. Terwujudnya Keamanan dan Kenyamanan Masyarakat dalam Menggunakan Internet. Target yang sudah ditentukan pada point 1 ialah 61% dengan 226 DIM dari 371 DIM yang akan dibahas (kumulatif 2020 s.d 2021) sebesar 100% atau 371 DIM namun yang baru dapat terrealisasikan hanya 3% (7 dari 226 DIM) yang menghasilkan capaian tahun 2021 sebesar 5%.

Dari dua indikator tersebut dapat dianalisis bawah terjadi penurunan. Penurunan tersebut bisa terjadi dari faktor internal. Faktor internal inilah yang akan dibahas lebih lanjut mengenai komunikasi internal organisasi yang memungkinkan juga belum tercapainya target yang sudah ditentukan. Dalam hal inilah peneliti akan meneliti penelitian mengenai tidak memenuhi target tersebut dengan indikator yang memungkinkan bahwa implementasi komunikasi internal organisasi belum terbentuk dengan baik, sehingga membuat rasa solidaritas itu sendiri menjadi menurun.

Dalam penelitian perspektif Teori Komunikasi Organisasi, khususnya melalui lensa Teori Neoklasik, mengarahkan perhatian pada implementasi komunikasi internal di Direktorat Jenderal Aptika Kominfo sebagai instrumen untuk mencapai efisiensi operasional dan tujuan organisasional secara optimal. Melalui analisis ini, penelitian memfokuskan perhatian pada struktur komunikasi internal yang dirancang untuk memaksimalkan efisiensi, menekankan pada arus informasi yang jelas dan tepat guna. Selain itu, perspektif Teori Hubungan Manusia digunakan untuk mengeksplorasi dampak komunikasi internal dan solidaritas di antara pegawai Direktorat Jenderal Aptika Kominfo. Dengan memadukan kedua sudut pandang ini, skripsi ini bertujuan

memberikan pemahaman secara menyeluruh tentang bagaimana implementasi komunikasi internal berperan dalam menjaga solidaritas di lingkungan organisasional tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka masalah dalam penelitian ini yaitu “bagaimana implementasi komunikasi internal organisasi dalam menjaga solidaritas pegawai Direktorat Jenderal Aptika Kominfo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi komunikasi internal organisasi dalam menjaga solidaritas pegawai Direktorat Jenderal Aptika Kominfo.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Akademis

1. Untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Komunikasi Internal Organisasi Dalam Menjaga Solidaritas Pegawai Direktorat Jenderal Aptika Kominfo.
2. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional

b. Kegunaan Praktis

1. Menjadi masukan serta memberikan informasi kepada satuan kerja di Kementerian KOMINFO yaitu Direktorat Jenderal APTIKA.
2. Hasil yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian diharapkan bisa digunakan untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan komunikasi internal organisasi dalam menjaga solidaritas pegawai.

1.5 Sistematis Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini diharapkan kepada pembaca untuk membaca penelitian ini dengan jelas dan memahami setiap babnya.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab 1 ini menerangkan latar belakang penulis melakukan penelitian, dan menjelaskan fenomena yang terjadi ketika penelitian ini berlangsung. Pada bab ini juga menerangkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat yang diperoleh.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Melalui bab 2 ini penulis menjelaskan detail kepustakaan yang memuat landasan teori yang konseptual dan sistematis. Dalam mengambil kepustakaan ini tentunya penulis memilih materi yang relevan terhadap permasalahan yang diangkat yaitu Implementasi Komunikasi Internal Organisasi Dalam Menjaga Solidaritas Pegawai Direktorat Jenderal Aptika Kominfo

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini akan dijelaskan metode penelitian berupa pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 ini menjelaskan tentang uraian mengenai pembahasan dan hasil penelitian, serta analisis data yang terdiri dari semua temuan penelitian.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab 5 ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat, serta saran secara praktis dan akademis.