

ABSTRAK

Komunikasi adalah proses memberi dan menerima informasi sampai pada terjadinya pemahaman makna. Dalam organisasi, peranan komunikasi yaitu sebagai prasyarat bagi pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Kegiatan organisasi dapat diselenggarakan melalui berbagai level dan media. Media internal diharapkan dapat menginformasikan langkah organisasi dalam mencapai tujuan. Latar belakang penelitian ini adalah penelitian sebelumnya yang menunjukkan frekuensi penggunaan, kepuasan karyawan dan kualitas informasi yang dimuat media internal yang dikelola *Human Capital Center*. Namun, penelitian tersebut belum meneliti mengenai media intranet.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan teknik analisa data *Two Step Cluster*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Human Capital Center Corporate Office* Telkom Bandung. Teknik pengambilan sampel sendiri menggunakan probability sampling dengan menggunakan *probability sampling* dengan metode *cluster sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan *Human Capital Center* PT. Telkom Bandung sebanyak 132 orang dan sample responden diambil dengan teknik *cluster sampling* sebanyak 100 orang.

Hasil pengelompokan menunjukkan bahwa karyawan *Human Capital Center* terbagi menjadi 3cluster, yaitu *Oldish User* (46%), *General User* (21%), dan *Midleage User* (33%). *Oldish User* menggambarkan karyawan yang masih nyaman untuk menggunakan media konvensional daripada media online. *General User*

menggambarkan perilaku pengguna baru karena karyawan pada cluster ini masa kerjanya 1-10 tahun. *Midleage User* menggambarkan karyawan yang sadar akan pentingnya teknologi dalam pemenuhan kebutuhan informasi.

Penelitian ini menemukan bahwa perusahaan harus memperhatikan informasi yang dimuat dalam portal web sesuai dengan karakteristik ketiga cluster yang sudah terbentuk.

Kata Kunci: Media Internal, Pengelompokan, *TwoStep Cluster*, Intranet

ABSTRACT

Communication is the process of giving and receiving information to the understanding of meaning. In organizations, the role of communication is a prerequisite for the achievement of organizational objectives. Organization's activities can be conducted through various levels and media. Internal media of the organizations are expected to inform step in achieving the goal. The background of this research are the previous studies that indicate the frequency of use, employee satisfaction and the quality of information contained internal media managed by Human Capital Center. However, these studies have not examined the intranet.

This research is a descriptive research with data analysis technique of TwoStep Cluster. The sampling technique for this research is cluster sampling method. The population of this research is the 132 employees of Human Capital Center PT. Telkom Bandung and the 100 samples were taken by using cluster sampling technique.

The categorizing result show that predict CO. Telkom Human Capital Center employee's are divided into 3 clusters which are Oldish User (46%), General User (21%), Midle age User (33%). Oldish User category represent the employees that still comfortable to use konvensional media than online media. General User category represent behavior of new user's because employee's in this cluster have work period about 1-10 years. Midle age User category represent the employees that aware about the importance of technology in fulfill the information need.

The study found that companies must pay attention to the information contained in the web portal in accordance with the characteristics of the three clusters are already formed.

Keyword: Internal media, Grouping, TwoStep Cluster, Intranet.