

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Telkomsigma

Perusahaan Perseroan Sigma Cipta Caraka dibangun pada tahun 1987 sebagai IBM partner yang menjual produk *hardware* IBM kepada bank-bank lokal di Indonesia. Pada tahun 1989, Telkomsigma mengembangkan sebuah *core-banking system* yang diberi nama “*AlphaBITS*”. *AlphaBITS* dimanfaatkan oleh 35 bank menengah yang ada di Indonesia karena mampu memenuhi kebutuhan bank-bank dalam negeri.

Pada tahun 2008, TelkomMETRA yang merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia mengakuisisi PT.Sigma Cipta Caraka. Setelah proses akuisisi oleh TelkomMETRA, Telkomsigma resmi bergabung menjadi keluarga besar dari Telkom Group yang selanjutnya lebih dikenal sebagai Telkomsigma. Telkom Indonesia memiliki portofolio bisnis TIMES yaitu *Telecommunication, Edutainment, Multimedia, Information, dan Services*. Portofolio bisnis TelkomMETRA berfokus pada layanan-layanan IME (Informasi, Multimedia, dan *Edutainment*). Telkomsigma mendukung portofolio bisnis Telkom Group pada aspek informasi.

#### 1.1.2 Visi - Misi dan Logo Telkomsigma

Visi dan misi yang dimiliki Telkomsigma sebagai salah satu perusahaan IT di Indonesia adalah :

- Visi : Menjadi perusahaan solusi teknologi informasi dan komunikasi terkemuka di wilayahnya.
- Misi : Menjadi partner yang paling terpercaya dalam menyediakan dan mengimplementasikan manfaat dari solusi TIK untuk mempercepat peningkatan bisnis pelanggan.



Gambar 1.1 Logo Telkomsigma

### 1.1.3 Core Bisnis Telkomsigma

Telkomsigma memiliki empat *core* bisnis sebagai tiang untuk mendukung visi misi perusahaan dan juga mendukung portofolio Telkom Group khususnya pada aspek Informasi. Empat *core* bisnis Telkomsigma tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Data Center Service*

Telkomsigma sebagai penyedia layanan *data center* di Indonesia yang tersebar di tiga kota di Indonesia, yaitu Serpong (Tangerang, Banten), Surabaya (Jawa Timur), dan Sentul (Bogor, Jawa Barat).

2. *Managed Services-Cloud Computing*

Telkomsigma memiliki sistem *Cloud Computing* baik untuk *public cloud* maupun *privat cloud*. Pada *core* bisnis *manage service*, Telkomsigma menawarkan *manage service* baik untuk *data center*, *cloud computing*, dan juga solusi IT yang lainnya termasuk salah satunya adalah network WiFi ID yang dimiliki oleh Telkom Indonesia.

3. *Financial & Banking Solutions*

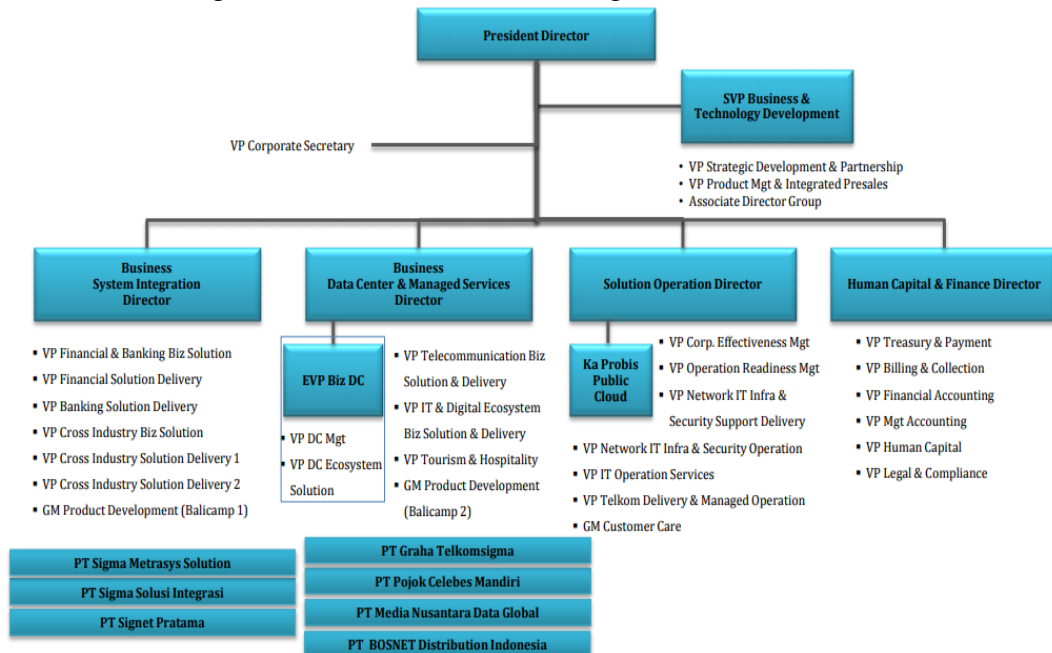
Telkomsigma memberikan layanan *end to end* sistem informasi banking yang handal, terintegrasi, dan terus berkembang mengikuti kebutuhan dan kemajuan teknologi yang ada untuk mendukung proses layanan *banking* berjalan dengan baik dan aman.

4. *IT Consulting Services & System Integration*

Servis konsultan IT dan Sistem integrasi memanfaatkan pengalaman dan teknologi yang ada untuk menjawab kebutuhan pelanggan akan solusi IT yang handal dengan tujuan untuk memperbaiki alur kerja perusahaan pelanggan dan meningkatkan efisiensi dari bisnis proses yang dimiliki oleh pelanggan.

### 1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang dimiliki oleh Telkomsigma yang didapatkan dari data internal Telkomsigma Oktober 2017 adalah sebagai berikut :

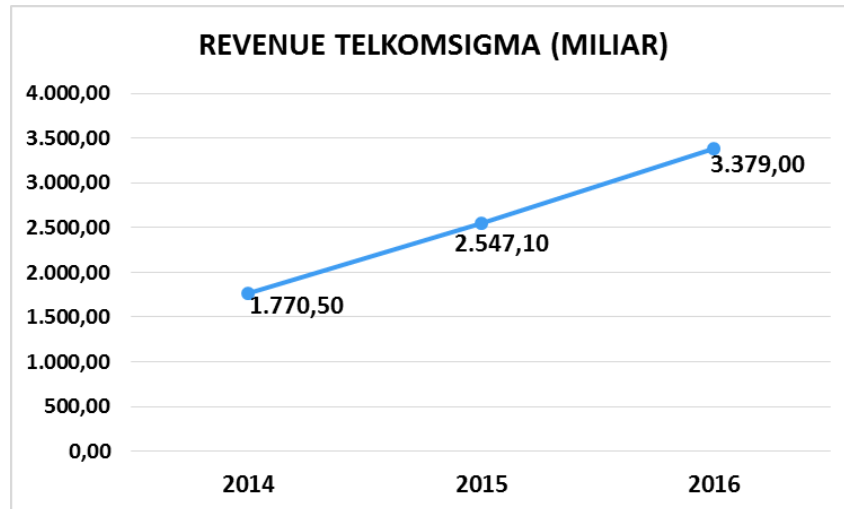


Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkomsigma per Oktober 2017

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Telkomsigma merupakan salah satu perusahaan IT terkemuka di Indonesia yang menawarkan solusi IT yang cerdas untuk mendukung bisnis kliennya. Klien Telkomsigma berasal dari berbagai macam bidang usaha. Telkomsigma memiliki klien pada bidang Telekomunikasi diantaranya adalah Telkom Indonesia dan Telkomsel, pada bidang Perbankan, diantaranya adalah Bank DKI dan Bank Kaltim. Telkomsigma juga mendukung klien pada bidang pemerintahan, diantaranya adalah Kementerian Keuangan, Kementerian Agama, dan Kementerian Luar Negeri.

Salah satu perspektif untuk mengetahui peningkatan kinerja sebuah perusahaan adalah melihat dari kondisi keuangannya. Telkomsigma sebagai anak perusahaan milik Telkom Indonesia tentu saja kinerjanya juga dinilai dari *revenue* yang berhasil dicapai pada tiap tahunnya. Berdasarkan data internal dari *Management Accounting* Telkomsigma didapatkan bahwa *revenue* yang berhasil dicapai oleh Telkomsigma semakin meningkat dari tahun ke tahun. Detail peningkatan *revenue* Telkomsigma dari tahun 2014 s/d 2016 digambarkan pada grafik halaman selanjutnya :



Gambar 1.3 Grafik Revenue Telkomsigma tahun 2014 s/d 2016

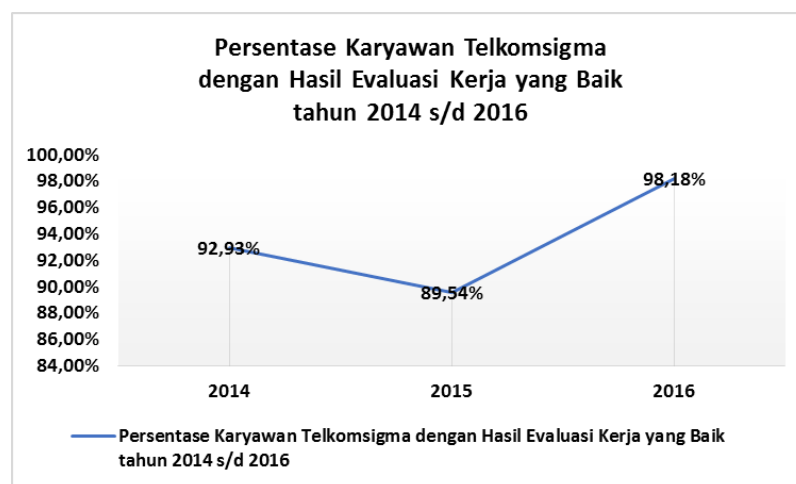
Pada Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa *revenue* Telkomsigma terus meningkat secara signifikan dari tahun 2014 mencapai 1,8 triliun, pada tahun 2015 mencapai 2,5 triliun, dan 3,4 triliun pada tahun 2016. Kenaikan *revenue* dari tahun 2014 ke 2015 adalah sekitar 38%, sedangkan kenaikan *revenue* dari tahun 2015 ke 2016 adalah sekitar 33%. Peningkatan *revenue* Telkomsigma tentu tidak lepas dari dukungan kebijakan dan gagasan jangka panjang dari pemimpin-pemimpin perusahaan kepada karyawan untuk terus maju mencapai tujuan perusahaan dan menjadi unggul dari kompetitor-kompetitornya.

Dalam menjalankan dan memperbesar bisnisnya, Telkomsigma tidak lepas dari persaingan bisnis yang ada di pasar. Pada tahun 2015, Telkomsigma berhasil memperoleh *revenue* tertinggi di pasar yaitu sebesar 29% dibandingkan dengan kompetitor-kompetitornya seperti Metrodata, Multipolar Technology, Anabatic IT, dan AGIT. Keberhasilan Telkomsigma untuk menjadi lebih unggul dari kompetitor-kompetitornya memacu Telkomsigma perlu untuk terus menjaga dan meningkatkan kinerjanya agar bisa tetap menjadi pemenang di pasar.

Kinerja perusahaan yang baik tidak akan bisa tercapai tanpa adanya kinerja karyawan yang baik juga. Hal ini sesuai dengan pendapat Senyucel (2009:38) yang menyatakan bahwa kesuksesan organisasi bergantung pada individu yang ada di dalamnya. Karyawan dengan kinerja unggul, sangat baik, dan cukup baik sebagai tonggak utama dalam menjalankan bisnis dan mencapai tujuan Telkomsigma.

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan Sony Kisyono yang merupakan salah satu staf *Human Capital* Telkomsigma pada hari Kamis tanggal 11 Mei 2017 adalah peringkat kinerja karyawan yang paling mempengaruhi kinerja Telkomsigma adalah karyawan dengan kinerja cukup baik (P3), sangat baik (P2), dan unggul (P1). Jumlah persentase karyawan dengan kinerja cukup baik, sangat baik, dan unggul pada Telkomsigma idealnya adalah lebih dari 85%. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh *Human Capital* Telkomsigma berdasarkan pada beberapa indikator kinerja yang dimiliki perusahaan. Salah satu indikator kinerja tersebut yaitu perpektif keuangan seperti dukungan karyawan dalam meningkatkan pendapatan perusahaan dan usaha karyawan dalam memanfaatkan keuangan perusahaan dengan efektif dan efisien. Selain itu, indikator kinerja karyawan Telkomsigma yaitu proses alur kerja internal seperti laporan hasil pekerjaan.

Berdasarkan data yang didapatkan dari internal HCA Telkomsigma, maka didapatkan jumlah persentase evaluasi kinerja karyawan dengan kualitas cukup baik (P3), sangat baik (P2), dan unggul (P1) pada tahun 2014, 2015, dan 2016 adalah sebagai berikut :



Gambar 1.4 Hasil Evaluasi Kinerja Karyawan Telkomsigma tahun 2014 s/d 2016

Pada Gambar 1.4 hasil evaluasi kinerja karyawan dengan kinerja cukup baik (P3), sangat baik (P2), dan unggul (P1) dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 persentase karyawan yang memiliki kinerja P1, P2, dan P3 mengalami sedikit penurunan yaitu pada tahun 2014 sebesar 92,93% menjadi 89,54% pada tahun 2015. Meskipun begitu, *revenue* yang dicapai Telkomsigma tetap meningkat.

Sehingga penurunan kinerja karyawan sebesar 3,39% tidak mempengaruhi kinerja perusahaan secara signifikan. Karyawan yang masih menjadi perhatian dan memerlukan peningkatan kompetensi dari HCA Telkomsigma adalah karyawan dengan kinerja kurang (P4) dan sangat kurang (P5). Meskipun begitu, dalam perusahaan, kecil kemungkinannya untuk mendapatkan kondisi ideal yaitu kinerja karyawan tidak akan 100% baik.

Senyucel (2009:58) menyatakan bahwa faktor kompetensi dan tingkah laku mempengaruhi kinerja karyawan dimana karyawan yang memiliki kualitas kompetensi dan tingkah laku yang baik dapat membuat kinerja karyawan tersebut menjadi baik. Beberapa kompetensi dan tingkah laku yang seharusnya menjadi perhatian karyawan untuk dimiliki individu dalam bekerja menurut Senyucel (2009:58) adalah seperti luasnya kesadaran, ketegasan, kerjasama tim, dorongan dan ketekunan, sensitivitas kepada yang lain, kepercayaan diri, fleksibilitas, dan kemampuan komunikasi baik.

Gomez-Mejia, Balkin, dan Cardy (2010:262) menyatakan bahwa komunikasi yang terjadi antara supervisor dan karyawan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan arah kinerja karyawan apakah meningkat atau semakin menurun. Hal ini didukung oleh pendapat Senyucel (2009:58) yang menyatakan bahwa kemampuan komunikasi yang baik menjadi salah satu kompetensi yang diperlukan oleh karyawan untuk menjaga dan meningkatkan kinerjanya. Kemampuan komunikasi yang baik diperlukan oleh karyawan Telkomsigma untuk menunjang proses pelaksanaan pekerjaan dan meningkatkan kinerja.

Beberapa penelitian terdahulu yang membuktikan hubungan antara komunikasi internal yang terjadi di dalam organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Atambo (2016:338) menyatakan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu komunikasi yang dijalankan pada setiap level jabatan mempengaruhi kinerja secara signifikan. Bhatia (2015:141) juga menyatakan bahwa komunikasi internal memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja. Febrian (2016:2456) menyatakan bahwa komunikasi internal organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi yang dijalankan di dalam organisasi Telkomsigma dilakukan secara langsung (muka dengan muka) dan menggunakan berbagai media komunikasi yaitu seperti surat elektronik, telepon, fax, surat, dan aplikasi pesan instan. Kemajuan teknologi yang memungkinkan manusia untuk saling berkomunikasi meski terpisah oleh jarak sehingga masing-masing individu dapat saling bertukar informasi dengan lebih cepat. Penggunaan aplikasi pesan instan dimana pesan yang diterima oleh penerima akan direspon dengan cepat dan singkat (Butterfield, 2009:122).

Fenomena yang terjadi di kalangan karyawan Telkomsigma dimana dengan penggunaan aplikasi pesan instan pada telepon pintar masing-masing karyawan sebagai sarana komunikasi dengan sesama karyawan maupun dengan atasan baik dalam satu unit bisnis kerja maupun lintas unit kerja. Komunikasi internal yang dijalankan dengan media komunikasi aplikasi pesan instan *WhatsApp* oleh karyawan Telkomsigma dilakukan baik secara pribadi maupun di dalam grup yang dibuat khusus dengan anggota-anggota grup yang ditentukan secara khusus.

Sebelum adanya aplikasi pesan instan *WhatsApp* pada telepon seluler, karyawan Telkomsigma saling berkomunikasi dengan menggunakan surat elektronik, telepon, fax, dan surat. Namun komunikasi menggunakan media komunikasi dimana respon yang diterima oleh pengirim pesan menjadi lebih lama. Seiring dengan perkembangan bisnis Telkomsigma yang didukung dengan adanya perkembangan teknologi, karyawan Telkomsigma memanfaatkan teknologi aplikasi pesan instan pada telepon pintar masing-masing untuk saling berkomunikasi.

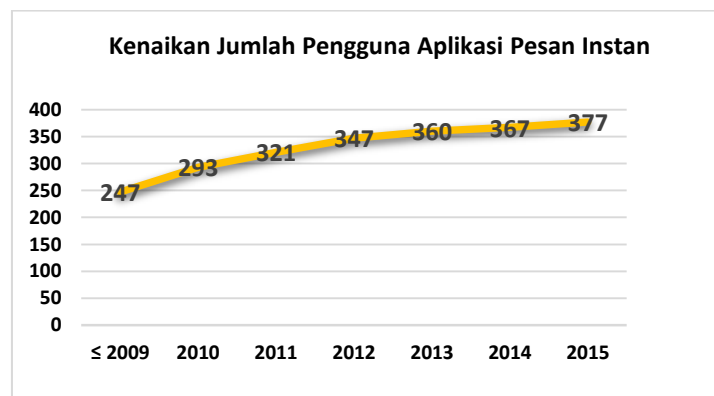
Untuk mengetahui penggunaan aplikasi pesan instan *WhatsApp* di kalangan karyawan Telkomsigma maka penulis membuat sebuah studi pendahuluan. Studi pendahuluan dilakukan dengan cara memanfaatkan sebuah fitur tak berbayar yang dimiliki oleh *Google* yaitu *Google Forms*. *Google Forms* digunakan oleh penulis untuk membuat dan menyebarkan sebuah survei. *Google Forms* dipilih oleh penulis karena *Google Forms* memiliki beberapa kelebihan yaitu penulis dapat menyebarkan survei dengan mudah yaitu cukup dengan cara membagikan tautan dari halaman survei pada *website Google Forms*. Penulis mendapatkan respon jawaban dengan cepat dan respon jawaban tersebut sudah dianalisis dalam bentuk

diagram blok maupun *pie chart*. Selain itu terdapat berbagai jenis isian jawaban survei pada *Google Forms* yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan penulis. Jenis-jenis isian jawaban tersebut seperti pilihan ganda, jawaban singkat, skala linier, dsb.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis dengan cara menyebarkan survei pada *Google Forms* yaitu pertama penulis membuat beberapa butir pertanyaan dengan beberapa pilihan jawaban pada masing-masing butir pertanyaan pada halaman *website Google Forms* tersebut. Selanjutnya pada tanggal 14 Februari 2017 penulis menyebarkan survei yang ada di halaman *website Google Forms* tersebut dengan cara menyalin tautan pada halaman survei tersebut kemudian menyebarkan tautan tersebut melalui *email* pada 900 karyawan Telkomsigma yang berada di beberapa lokasi kerja yang berbeda yaitu Serpong, Surabaya, Bali, Jakarta, Bandung, Semarang dan Sentul. Survei pada halaman *website Google Forms* yang dibuat oleh penulis dapat dilihat pada tautan <https://goo.gl/forms/fqmnrZ59CyrnGsGS2>. Sebanyak 377 responden yang merupakan karyawan Telkomsigma memberikan respon terhadap survei tersebut. *Google Forms* juga memiliki kekurangan yaitu harus diakses menggunakan akses internet.

Hasil dari *quick survey* yang telah dilakukan diperoleh data sebagai berikut :

1. Jumlah pengguna aplikasi pesan instan di kalangan karyawan Telkomsigma Mayoritas karyawan Telkomsigma mulai menggunakan aplikasi pesan instan pada tahun 2009. Jumlah pengguna aplikasi pesan instan di kalangan karyawan Telkomsigma terus mengalami peningkatan dari tahun 2009 hingga tahun 2015. Hal ini dapat dilihat dari hasil *quick survey* pada Gambar 1.5



Gambar 1.5 Peningkatan Jumlah Pengguna Aplikasi Pesan Instan oleh Karyawan Telkomsigma



2. Jenis aplikasi pesan instan yang digunakan oleh karyawan Telkomsigma
- Hasil dari *quick survey* tentang jenis aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan untuk berinteraksi di kalangan karyawan Telkomsigma adalah aplikasi pesan instan “*WhatsApp*” dengan jumlah pengguna adalah sebesar 310 karyawan. Aplikasi pesan instan “*WhatsApp*” lebih banyak digunakan oleh karyawan Telkomsigma karena aplikasi pesan instan “*WhatsApp*” tersebut lebih dahulu diunduh daripada aplikasi pesan instan yang lain dan kebanyakan rekan karyawan yang lain juga menggunakan aplikasi pesan instan yang sama sehingga komunikasi yang dilakukan menjadi lebih mudah.

Tabel 1.1 Jenis aplikasi pesan instan yang digunakan oleh karyawan Telkomsigma

<b>Aplikasi Pesan Instan</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
<i>WhatsApp</i>	310
<i>Line</i>	2
<i>Telegram</i>	57
<i>Google Talk</i>	1
<i>Yahoo Messenger</i>	4
<i>Blackberry Messenger</i>	3
<b>Total</b>	377

Sumber : *Quick Survey Telkomsigma Employees Instant Messenger for Work*

Dengan banyaknya pengguna aplikasi pesan instan di kalangan karyawan Telkomsigma tentu saja tidak lepas dari kekurangan dan permasalahan. Untuk mengetahui lebih detail tentang permasalahan yang dialami oleh karyawan Telkomsigma yang saling berkomunikasi menggunakan aplikasi pesan instan maka peneliti melakukan wawancara langsung kepada beberapa karyawan Telkomsigma pengguna aplikasi pesan instan.

Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Maret 2017 dan 20 Maret 2017 kepada staf unit bisnis *Product Management & Integrated Presales*, staf unit bisnis *Network Infrastructure Security Operation*, staf *Cross Industry Solution Delivery 2*, dan manajer *Network Infrastructure Security Delivery*. Lima karyawan yang diwawancara oleh penulis berada di lokasi kerja yang berbeda yaitu di Jakarta dan Serpong. Dalam melaksanakan pekerjaan kelima karyawan tersebut berkomunikasi

dengan aktif menggunakan aplikasi pesan instan *WhatsApp* untuk berdiskusi dan bekerjasama dalam memberikan solusi IT yang terbaik untuk konsumen Telkomsigma. Rangkuman dari hasil wawancara yang dilakukan kepada lima karyawan Telkomsigma yang berasal dari unit bisnis dan *role* yang berbeda adalah dapat dilihat pada halaman selanjutnya :

1. Komunikasi internal perusahaan yang dilakukan melalui media komunikasi aplikasi pesan instan dilakukan hampir setiap jam sehingga dalam melakukan komunikasi tersebut tidak bisa lepas dari komunikasi dengan menggunakan aplikasi pesan instan.
2. Penggunaan aplikasi pesan instan mempermudah karyawan untuk melaporkan hasil pekerjaan, saling berkoordinasi dengan sesama rekan kerja, dan memberikan informasi mengenai detail teknis sistem dengan tim internal.
3. Komunikasi dengan rekan kerja yang berada di lokasi kerja yang berbeda menjadi lebih cepat, mudah, dan hemat biaya.
4. Komunikasi yang dilakukan di dalam grup mempermudah proses koordinasi pekerjaan di dalam tim,
5. Penyampaian tugas pekerjaan dari atasan kepada bawahan melalui aplikasi pesan instan dirasakan kurang jelas dan kurang resmi.
6. Koordinasi mengenai pekerjaan menjadi lebih mudah namun terkadang komunikasi yang dilakukan menjadi kurang jelas dan kurang detail.
7. Kurangnya tindak lanjut terhadap hasil dari tugas yang diberikan melalui aplikasi pesan instan.
8. Pesan yang penting mudah tertimpa oleh pesan-pesan yang lain.
9. Memungkinkan terjadi mis-komunikasi ataupun mis-interpretasi pesan yang disebabkan oleh gaya penulisan setiap orang yang berbeda-beda.
10. Karyawan menjadi lebih sibuk dengan telepon pintar sehingga mempengaruhi proses pengerjaan tugas pekerjaan.
11. Konsentrasi dalam mengerjakan tugas pekerjaan menjadi terganggu karena notifikasi aplikasi pesan instan yang muncul dari aplikasi lain di telepon pintar.

Komunikasi internal dalam Telkomsigma berlangsung secara vertikal dimana terjadi komunikasi dari kepada bawahan dan komunikasi dari bawahan kepada atasan. Para manajer di Telkomsigma berkomunikasi dengan staf-stafnya secara formal untuk menyampaikan arahan, intruksi pekerjaan, dan juga teguran. Karyawan Telkomsigma juga menyampaikan informasi kemajuan hasil pekerjaan, saran, pendapat, dan juga masalah-masalah yang dialami oleh karyawan kepada atasan.

Salah satu unit bisnis di dalam Telkomsigma yaitu unit bisnis NISO yang menggunakan aplikasi pesan instan untuk berkomunikasi secara vertikal dalam guna menyampaikan laporan harian tentang kondisi sistem, yaitu kondisi normal dan informasi mengenai gangguan-gangguan yang terjadi. Laporan mengenai kondisi sistem disampaikan oleh karyawan yang bertugas setiap hari pada pagi dan sore hari. Para atasan yang tergabung di dalam grup tersebut senantiasa memantau dan merespon laporan yang diberikan oleh karyawan. Atasan juga memberikan arahan kepada karyawan untuk menyelesaikan gangguan yang terjadi. Setelah karyawan melakukan *troubleshooting*, maka karyawan tersebut melaporkan kembali hasil dari perbaikan gangguan tersebut.

Dalam menjalankan tugas pekerjaannya karyawan Telkomsigma tidak lepas dari kerjasama dengan sesama rekan karyawan. Karyawan Telkomsigma senantiasa saling berkomunikasi baik secara individu maupun di dalam grup untuk melakukan koordinasi dan bekerja sama guna menyelesaikan pekerjaan. Karyawan Telkomsigma juga melakukan proses *sharing knowledge* kepada rekan yang lain sehingga dapat mendukung rekan yang lain dalam mengembangkan diri dan kemampuannya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Karyawan Telkomsigma juga saling memberikan dukungan kepada rekan karyawan yang lain, seperti membagi pesan pada aplikasi pesan instan dalam bentuk kata-kata bijak, kata-kata yang memotivasi, dan juga kutipan-kutipan dari orang-orang yang sukses.

Pada beberapa tugas pekerjaan tertentu, karyawan Telkomsigma saling berkomunikasi dengan sesama rekan karyawan dan juga dengan atasan dari unit yang berbeda. Hal tersebut dapat terjadi apabila pada suatu proyek pekerjaan diperlukan kerjasama dari tim yang berasal dari unit bisnis yang lain yang memiliki kemampuan yang baik pada suatu bidang tertentu. Contoh komunikasi diagonal

yang terjadi di Telkomsigma adalah dimana unit bisnis NISO memerlukan data laporan bulanan dari unit bisnis *Data Center Management* (DCM) untuk kemudian dianalisa. Dalam kerjasama lintas unit bisnis tersebut diperlukan keterbukaan dan kekompakan sehingga kerjasama dapat berjalan lancar dan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan dan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Beberapa unit bisnis di dalam Telkomsigma yang berada di bawah direktorat solusi operasi dan direktorat bisnis integrasi saling berkoordinasi tentang pekerjaan dan proyek besar, yaitu unit bisnis *Network IT Infra & Security Support Delivery*, *Network IT Infra & Security Operation*, *Cross Industry Solution Delivery 2*, *Data Center Management* dan *Product Management & Integrated Presales*. Dari sisi bisnis integrasi yang dijalankan oleh unit bisnis *Network IT Infra & Security Support Delivery*, *Cross Industry Solution Delivery 2*, *Product Management & Integrated Presales*. Unit bisnis *Network IT Infra & Security Operation* dan *Data Center Management* menjalankan fungsi *manage service* untuk sistem yang telah diintegrasikan sebelumnya.

Unit bisnis *Network IT Infra & Security Support Delivery*, *Network IT Infra & Security Operation*, *Cross Industry Solution Delivery 2*, *Data Center Management* dan *Product Management & Integrated Presales* memiliki proyek – proyek integrasi dan *manage service Data Center* dan saling berkomunikasi dalam menentukan solusi jenis perangkat, rancangan sistem, dan *support operation* jangka panjang yang akan diberikan kepada klien. Berdasarkan data internal dari *Management Accounting* Telkomsigma, pertumbuhan *revenue* Telkomsigma pada tahun 2015 dari bisnis integrasi dan *manage service Data Center* cukup tinggi yaitu 63,2%. Karyawan pada kelima unit bisnis akan diambil sebagai populasi objek penelitian karena karyawan pada kelima unit kerja tersebut merupakan pengguna aktif aplikasi pesan instan dengan mobilitas kerja yang cukup tinggi dimana karyawan tersebar di beberapa kota yaitu Serpong, Sentul, Jakarta, dan Bandung.

Dari informasi yang telah didapatkan oleh penulis, dapat dilihat pada Gambar 1.4 bahwa pada tahun 2015 hasil evaluasi kinerja karyawan Telkomsigma mengalami penurunan sebesar 3,39%. Meskipun begitu, pada Gambar 1.3 menyatakan bahwa kenaikan *revenue* Telkomsigma mengalami kenaikan sebesar 38% pada tahun 2015. Hal ini memungkinkan adanya pengaruh komunikasi internal

yang dijalankan oleh karyawan Telkomsigma. Pada Gambar 1.5 dapat dilihat pula bahwa pada tahun 2015 jumlah karyawan Telkomsigma yang menggunakan aplikasi pesan instan untuk berkomunikasi dengan rekan kerja terus mengalami kenaikan.

Dari data – data pendukung yang diperoleh penulis, didapatkan bahwa sebagian besar karyawan Telkomsigma telah menggunakan aplikasi pesan instan *WhatsApp* untuk berkomunikasi dalam pekerjaan. Penggunaan aplikasi pesan instan di kalangan karyawan Telkomsigma, dimana karyawan pengguna aplikasi pesan instan *WhatsApp* mendapatkan informasi tugas pekerjaan, arahan, dan bimbingan dari atasan dengan lebih cepat. Penggunaan aplikasi pesan instan di dalam komunikasi internal Telkomsigma juga digunakan untuk identifikasi dan diskusi dalam memecahkan permasalahan yang terjadi.

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai pengaruh komunikasi internal perusahaan menggunakan media komunikasi aplikasi pesan instan terhadap kinerja karyawan pada Telkomsigma.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa komunikasi yang dijalankan pada setiap level jabatan mempengaruhi kinerja secara signifikan (Atambo, 2016:338). Penelitian mengenai penggunaan aplikasi pesan instan di dalam organisasi yang menyatakan hasil penelitian yaitu penggunaan aplikasi pesan instan berpengaruh positif dapat meningkatkan produktivitas bisnis perusahaan, namun perusahaan perlu untuk membuat aturan tentang penggunaan aplikasi pesan instan untuk komunikasi internal perusahaan (Maina, 2013:7).

Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan Telkomsigma menggunakan aplikasi pesan instan *WhatsApp*. Penggunaan aplikasi pesan instan *WhatsApp* memang cenderung lebih mudah dan dapat mendukung meningkatkan kinerja karyawan. Aplikasi pesan instan *WhatsApp* digunakan oleh karyawan Telkomsigma untuk koordinasi pekerjaan, memberikan instruksi pekerjaan, dan untuk menyampaikan informasi dalam perusahaan.

Dari fenomena yang terjadi, maka pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Seberapa tinggi tingkat komunikasi internal karyawan Telkomsigma?
2. Seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan Telkomsigma?
3. Apakah komunikasi internal menggunakan aplikasi pesan instan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Telkomsigma?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat komunikasi internal karyawan Telkomsigma.
2. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan Telkomsigma.
3. Untuk mengetahui apakah komunikasi internal menggunakan aplikasi pesan instan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Telkomsigma.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini membahas komunikasi internal perusahaan melalui media komunikasi aplikasi pesan instan yang paling banyak digunakan oleh karyawan Telkomsigma yaitu *WhatsApp*.
2. Pada penelitian ini, peneliti hanya membahas tentang komunikasi internal yang dilakukan secara tertulis menggunakan aplikasi pesan instan.
3. Pada penelitian ini tidak membahas tentang teknis, tingkat keamanan pada aplikasi pesan instan, dan penggunaan layanan *voice-video* yang ada pada aplikasi aplikasi pesan instan.
4. Penulis tidak membahas tentang komunikasi eksternal Telkomsigma.
5. Penelitian dilakukan terhadap karyawan yang ada pada lima unit kerja Telkomsigma yaitu *Network IT Infra & Security Delivery, Network IT Infra & Security Operation, Product Management & Integrated Presales, Cross Industry Solution Delivery 2, dan Data Center Management*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

### **1.6.1 Aspek Teoritis**

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi pengembangan ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia terutama mengenai pengaruh komunikasi internal perusahaan dalam menggunakan media komunikasi *Whatsapp* terhadap kinerja karyawan pada Telkomsigma (Telkomsigma).

#### b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk pendalaman penelitian selanjutnya. Sehingga dapat bermanfaat sebagai acuan dan referensi di masa mendatang yang akan melakukan penelitian dengan tema dan atau objek penelitian yang sama.

### **1.6.2 Aspek Praktis**

#### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan suatu masukan dan bahan evaluasi bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dan meningkatkan kinerja internal perusahaan yang di masa yang akan datang sehingga perusahaan dapat membuat kebijakan yang berhubungan dengan komunikasi organisasi perusahaan.

#### b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dan sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta untuk mengevaluasi sejauh mana sistem pendidikan telah dijalankan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi saat ini.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran penulisan dalam penelitian ini, pada halaman berikutnya akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan yang berisi informasi umum yang akan dibahas di setiap babnya.

## Bab I Pendahuluan

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti disertai dengan argumentasi teoritis yang ada, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## Bab II Tinjauan Pustaka Dan Lingkup Penelitian

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang akan digunakan sebagai penunjang penelitian, yaitu komunikasi internal organisasi dan kinerja karyawan serta menjelaskan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian sehingga terbentuk kerangka pemikiran yang akan mengantarkan pada hipotesis penelitian juga ruang lingkup penelitian.

## Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang akan digunakan, variabel operasional dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data, serta pengujian hipotesis.

## Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini menguraikan proses data dan analisis hasil pengolahan tersebut dengan metoda yang telah ditetapkan sebelumnya.

## Bab V Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dan merumuskan rekomendasi sesuai hasil penelitian.