

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Serikat Karyawan (SEKAR) Telkom melakukan aksi demonstrasi terkait penolakan pembentukan anak perusahaan baru yang disebut InfraCo, pada tahun 2024 lalu. Dilansir dari laman berita sultengterkini.id, aksi ini dilakukan oleh SEKAR lantaran menuntut manajemen Telkom untuk memberi perhatian pada kesejahteraan karyawan di tengah pelaksanaan transformasi perusahaan. Merujuk dari laman berita, salah satu peserta aksi menyampaikan bahwa aksi ini juga dilakukan agar manajemen tetap mempertahankan sektor bisnis infrastruktur telekomunikasi perusahaan, yang mana sektor ini merupakan urat nadi Telkom. Disampaikan juga bahwa aksi ini menunjukkan keadaan Telkom yang sedang tidak baik-baik saja, dan jika manajemen tidak kunjung merespons, SEKAR mengancam akan mendatangi Kementerian BUMN.



Gambar 1.1.1 Demonstrasi Penolakan Pembentukan Anak Perusahaan InfraCo

Sumber: Sultengterkini.id

Menurut pra penelitian yang dilakukan oleh penulis pada bulan Desember 2024 lalu, aksi tersebut dikonfirmasi benar adanya oleh Ketua III SEKAR. Pak Febuarto selaku Ketua III SEKAR menyatakan bahwa, aksi tersebut berawal dari adanya ketidaksepahaman antara jajaran DPP (Dewan Pengurus Pusat) SEKAR, dan DPW (Dewan Pengurus Wilayah) SEKAR. DPW menuntut DPP untuk melakukan aksi penolakan terkait kebijakan perusahaan yang hendak membentuk

anak perusahaan baru, sedangkan DPP menolak tuntutan tersebut lantaran memiliki pandangan yang berbeda. Pada akhirnya, terjadi satu kesepakatan, dan aksi tersebut tetap dilakukan dengan adanya pengawasan dari DPP. Hingga kemudian, ketegangan kembali mereda dan anak perusahaan InfraCo tetap terbentuk hingga saat ini.

Hal ini menunjukkan bahwa transformasi perusahaan sempat menimbulkan dinamika internal khususnya di kalangan serikat karyawan. Terjadinya ketidaksepahaman menunjukkan adanya indikasi kesalahan komunikasi yang terjadi di internal SEKAR. Namun, SEKAR menunjukkan keberhasilannya dalam mengembalikan kondisi komunikasi internal menjadi selaras dan sepadan. Penting untuk menyelaraskan keinginan perusahaan dengan serikat karyawan, juga keinginan antar jajaran yang ada di dalam internal serikat guna menjaga stabilitasnya. Hal ini memerlukan pola komunikasi internal yang terkelola dengan baik sehingga dapat menjaga kondusifitas iklim komunikasi.

Serikat Karyawan PT Telkom Indonesia Tbk adalah sebuah wadah perjuangan bagi karyawan-karyawan Telkom Indonesia dalam menyuarakan haknya. Serikat Karyawan Telkom Indonesia atau disingkat sebagai SEKAR Telkom yang berdiri pada 1 Maret 2000, merupakan organisasi yang bersifat demokratis, bebas, bertanggung jawab dan terbuka. Dalam perannya sebagai wadah perjuangan karyawan, SEKAR Telkom memiliki pondasi empat pilar dalam organisasinya, yaitu: sebagai wadah pemersatu karyawan, wadah aspirasi karyawan, mitra konstruktif manajemen, dan sebagai pengawal *Good Corporate Governance* yang bersih, transparan dan profesional. Keanggotaannya berjumlah sekitar kurang lebih 90% karyawan yang tergabung, dalam data yang tercatat di SEKAR per Juli 2025, jumlah anggota SEKAR mencapai 4.556 anggota yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

SEKAR Telkom ikut berperan dalam mempertahankan Telkom sebagai satu-satunya BUMN di bidang telekomunikasi di Indonesia. Berikut adalah logo dari SEKAR Telkom:



Gambar 1.1.2 Logo SEKAR

Sumber: Wikipedia

Dalam penyaluran aspirasi maupun kebijakan, SEKAR memiliki struktur dan jajaran dalam organisasinya. Berikut adalah gambar dari strukturisasi SEKAR tahun 2022 – 2025:

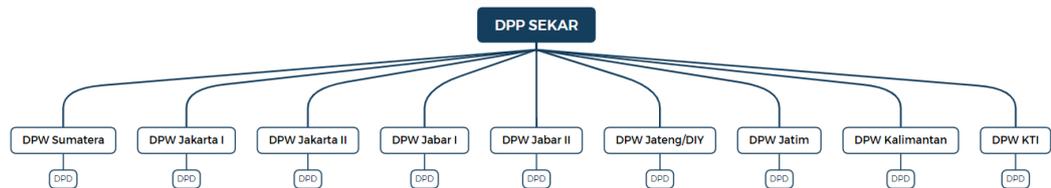


Gambar 1.1.3 Strukturisasi SEKAR Tahun 2022 – 2025

Sumber: Dokumen Serikat Karyawan Telkom

Pada jajaran teratas terdapat DPP (Dewan Pengurus Pusat) yang terdiri dari Ketua Umum, Sekretaris Jenderal, Ketua I yang mengurus bidang *Advisory & Operation*, Ketua II yang mengurus bidang *Support & Operation*, dan Ketua III yang mengurus *Partner & Operation*. Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan

penulis dengan Ketua III DPP, penulis memperoleh informasi bahwa dalam kesehariannya, jajaran DPP-lah yang akan berdialog dengan jajaran manajemen PT Telkom dalam menyampaikan aspirasi, dan menyetujui serta memberi saran untuk kebijakan.



Gambar 1.1.4 Strukturisasi SEKAR

Sumber: Dokumen Serikat Karyawan Telkom

Dibawah DPP, terdapat DPW (Dewan Pengurus Wilayah) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Terdapat 9 wilayah DPW SEKAR di Indonesia, dan masing-masing dari wilayahnya memiliki Kepala DPW-nya sendiri berserta dengan jajarannya. Pada kesehariannya, DPW akan berdialog dengan kepala divisi regional di masing-masing wilayah PT Telkom Indonesia. Diluar struktur diatas, terdapat DPD (Dewan Pengurus Daerah) yang merupakan anggota dari SEKAR Telkom.

Dalam UU Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2000 disebutkan bahwa serikat pekerja merupakan organisasi yang terbentuk dari atau dibentuk oleh, dan untuk pekerja/buruh baik di perusahaan maupun di luar perusahaan, yang memiliki sifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis dan bertanggung jawab untuk memperjuangkan, membela dan melindungi hak dan kepentingan pekerja/buruh serta meningkatkan kesejahteraan pekerja/buruh beserta keluarganya. Keberadaan serikat pekerja pada perusahaan diatur dalam UU No. 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh, yang menyatakan bahwa serikat pekerja ada untuk mengatur pelaksanaan dan perlindungan hak berserikat, agar dapat menciptakan hubungan industrial yang aman dan harmonis, dinamis dan berkelanjutan, serta seimbang dan adil. Disebutkan dalam UU No. 21 tahun 2000 Pasal 4 bahwa serikat pekerja mempunyai fungsi sebagai saran penyalur aspirasi dalam memperjuangkan hak dan kepentingan anggotanya. Disebutkan juga pada Pasal 25 bahwa serikat pekerja berhak membuat PKB (Perjanjian Kerja Bersama) bersama pengusaha,

mewakili pekerja dalam menyelesaikan perselisihan industri, hingga melakukan kegiatan yang berkaitan dengan usaha peningkatan kesejahteraan karyawan.

Dalam menjaga keselarasan antar jajaran DPP & DPW diperlukan upaya untuk menjaga stabilitas pola komunikasi internal SEKAR agar iklim komunikasi tetap kondusif. Iklim komunikasi yang kondusif akan menimbulkan rasa nyaman bagi karyawan untuk terus menyampaikan aspirasinya, dan tetap menjalankan pola komunikasi yang terjadi di dalam organisasi.

Penelitian ini memiliki urgensi untuk mengeksplorasi bagaimana pola komunikasi internal di dalam sebuah organisasi serikat pekerja dikelola, sehingga menciptakan iklim komunikasi yang kondusif. Walaupun jarang kali tampil di publik, namun SEKAR memiliki potensi memegang peranan penting dalam pengelolaan pola komunikasi internal serikat, terutama ketika perusahaan dihadapkan dengan tantangan transformasi.

Ditinjau dari penelitian-penelitian sebelumnya yang meneliti serikat pekerja, masih minim penelitian yang meneliti tentang pola komunikasi serikat pekerja dengan konteks komunikasi organisasi. Oleh karena itu, penulis memakai konteks komunikasi organisasi dalam penelitian ini dan akan mengeksplorasi secara mendalam pola komunikasi internal yang terjadi di dalam organisasi serikat pekerja.

Adapun penelitian sebelumnya yang membahas mengenai cara menjaga komunikasi internal yang kondusif di lingkungan kerja berjudul *Coordinating Standart Producers of Disciplinary Actions to Conflict Resolution Technique to Facilitate Conducive Working Environment in Zamboanga Sibugay Division* oleh Dendo Escalante Busaco (2024), yang membahas bagaimana pihak guru dan administrator sekolah menciptakan lingkungan kerja yang kondusif walaupun memiliki perbedaan signifikan dalam merespons teknik resolusi konflik dan produser disipliner. Penelitian ini difokuskan dalam mengeksplorasi bagaimana administrator sekolah Zamboanga Sibugay mengelola disiplin karyawan dan resolusi konflik guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Dendo Escalante Busaco (2024) dengan penelitian ini yaitu penelitian Busaco menggunakan *mixed methods* sebagai metode penelitian, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode

kualitatif dengan wawancara yang mendalam. Selain itu, objek dari penelitian Busaco adalah lingkungan sekolah yang mana memiliki perbedaan struktur dengan lingkungan serikat pekerja yang menjadi objek penelitian penulis. Namun persamaan dari penelitian Busaco dengan penelitian ini adalah keduanya bertujuan untuk mengeksplorasi cara untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang kondusif.

Penelitian lainnya yang meneliti mengenai iklim komunikasi yang kondusif berjudul “Komunikasi Horizontal Karyawan dalam Membangun Iklim Komunikasi yang Kondusif di PT. Prakarsa Pramandita” oleh Habib Havicena (2021). Penelitian tersebut meneliti iklim komunikasi yang kondusif melalui komunikasi horizontal antar karyawan. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan Havicena (2021) dengan penelitian ini adalah perbedaan subjek penelitian, dimana Havicena (2021) hanya berfokus pada komunikasi horizontal, sedangkan penulis mencakup komunikasi vertikal dan horizontal.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu yang membahas mengenai komunikasi kondusif di lingkungan sekolah dan perusahaan, penulis menemukan keterbatasan pada dimensi penelitian dan subjek penelitian. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengembangkan penelitian terdahulu dengan menambahkan entitas formal serikat pekerja (SEKAR Telkom) sebagai aktor utama mengelola pola komunikasi internal dalam menjaga iklim komunikasi internal yang kondusif, antara Dewan Pemimpin Pusat dan Dewan Pemimpin Wilayah SEKAR Telkom. Penelitian ini akan mengeksplorasi kontribusi SEKAR Telkom sebagai mitra konstruktif perusahaan dalam mengelola pola komunikasi internal yang kondusif sehingga menciptakan iklim komunikasi yang nyaman di setiap jajaran, sehingga dari latar belakang yang telah dijabarkan maka penelitian ini diberi judul **“Analisis Pola Komunikasi Internal Serikat Karyawan Telkom dalam Menjaga Iklim Komunikasi Internal yang Kondusif”**.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi internal SEKAR Telkom dalam menjaga iklim komunikasi internal yang kondusif.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dari penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi internal SEKAR Telkom dalam menjaga iklim komunikasi internal yang kondusif?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini diharapkan:

- a. Memberikan pengembangan pengetahuan dalam komunikasi organisasi khususnya komunikasi internal di dalam serikat pekerja.
- b. Memberikan wawasan kepada penelitian yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam:

- a. Menjadi panduan untuk memperbaiki strategi komunikasi internal dalam mengelola komunikasi antar tingkatan.
- b. Menjadi contoh praktik terbaik dalam mengelola komunikasi internal yang kondusif.

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun lokasi dan tempat penelitian dilaksanakan yaitu di Graha Merah Putih Telkom Indonesia, tepatnya di Jl. Japati No. 1, Kec. Coblong, Kel. Sadang Serang, Kota Bandung. Waktu dan periode penelitian yang dilakukan dalam melakukan penelitian dapat ditinjau melalui tabel berikut.

No.	JENIS KEGIATAN	BULAN									
		10	11	12	1	2	3	4	5	6	7
1	Pra Penelitian										
2	Penentuan Topik & Judul Penelitian										
3	Penyusunan Bab I - III										
4	Desk Evaluation										
5	Pengumpulan Data										
6	Pengolahan dan Analisis Data										
7	Sidang Skripsi										

Tabel 1.5.1 Waktu dan Periode Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti 2024