

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia memiliki dua fungsi kedudukan dalam kehidupan ini yaitu sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan untuk berkomunikasi diantara sesamanya dan merupakan kebutuhan penting agar dapat melakukan interaksi dengan baik. Atas dasar kebutuhan tersebut, manusia berupaya mencari dan mencipta sistem dan alat untuk saling berinteraksi, mulai dari gambar (bentuk tulisan), isyarat (tangan, asap, dan bunyi), huruf, kata, kalimat, tulisan, surat sampai dengan telepon dan internet. (Ajar, 2011:3)

Perkembangan teknologi komunikasi yang kian pesat saat ini menjadi sebuah keniscayaan. Menghalangi atau menghilangkannya tentu tidak mungkin, yang bisa dilakukan adalah mengurangi dampak buruk serta mendorongnya jika punya dampak positif. Perkembangan teknologi komunikasi seringkali melebihi kecepatan perkembangan manusia. Percepatan itu tentu akan memengaruhi pengetahuan, sikap dan perilaku masyarakat. Bagi masyarakat yang tidak siap, tentu akan terganggu dengan kehadiran teknologi itu. (Nurudin, 2018)

Teknologi komunikasi adalah “perangkat keras dalam sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai-nilai sosial, yang memungkinkan setiap

individu mengumpulkan, memproses, dan saling tukar-menukar informasi dengan individu-individu lainnya.” (Nuryanto, 2012)

Salah satu perkembangan teknologi komunikasi adalah dibutuhkannya alat atau sistem pengolah data yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang diperlukan. Perusahaan-perusahaan yang ingin mengembangkan pengelolaan data untuk membuat pekerjaan mereka menjadi lebih efektif dan efisien divisi humas harus mampu merespon dan peka terhadap perkembangan teknologi komunikasi di era Revolusi Industri 4.0. Hal ini didukung dengan pernyataan yang di ucapkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Johnny G. Plate, beliau mengatakan para praktisi humas harus belajar teknologi-teknologi baru yang jadi pilar Revolusi Industri 4.0.

PT Dana Purna Investama adalah perusahaan yang bergerak dibidang Pengelolaan Fasilitas Gedung (*Facility Management Services*). PT Dana Purna Investama fokus melayani pelanggan dibidang pengelolaan fasilitas gedung dengan beberapa spesialisasi antara lain : *Building Operation & Maintenance Management Services (BOMMS)*, *Engineering Services*, *Cleaning Services*, *Office Management*, *Outsourcing*, dan lainnya.

Pada awal tahun 2022 PT Dana Purna Investama mulai mengembangkan sistem absensi baru yaitu, *Employee Self Service (ESS)* yang akan diterapkan kepada seluruh karyawan dan aktif digunakan mulai bulan Maret 2022. *Employee Self Service (ESS)* merupakan sistem yang dapat digunakan oleh karyawan PT Dana Purna Investama untuk

mengakses informasi dan data mereka secara mandiri terkait pekerjaan dan perihal *human resource* lainnya. Data yang dapat diakses berupa personalisasi data pribadi, data absensi, data cuti & izin karyawan, pengajuan lembur karyawan, kegiatan training, hingga data slip gaji karyawan.

Manfaat dari penggunaan aplikasi ESS adalah untuk mengakomodir segala kebutuhan kepersonaliaan pribadi karyawan PT Dana Purna Investama dengan mudah, cepat, dan dapat diakses melalui genggaman tangan masing-masing.

Tujuan penggunaan aplikasi ESS antara lain sebagai langkah pengurangan penggunaan kertas, meningkatkan kepedulian karyawan untuk memperhatikan absensi masing-masing, memudahkan segala kebutuhan kepersonaliaan karyawan, mengintegrasikan data secara terpadu melalui ESS.

Syarat pengguna aplikasi ESS yaitu sebagai karyawan PT. Dana Purna Investama, memiliki *handphone*, jenis Android minimal versi 7.0 (*Nougat*), karyawan terdaftar pada ESS dan terverifikasi dengan empat data diantaranya: Nomor Induk Kependudukan, Nomor ID *Card* karyawan, tanggal lahir, dan alamat email.

Di samping manfaat dan kegunaan aplikasi ESS yang telah disebutkan, terdapat beberapa kendala yang dialami oleh karyawan pada saat mengoperasikan aplikasi ESS seperti, tetap harus melakukan absen *finger* (*double absent*), tidak bisa melakukan *log in* ke aplikasi, posisi GPS yang

tidak sesuai titik, alur proses pengajuan cuti yang terlalu panjang yang mengakibatkan memakan waktu sehari-hari agar mendapat persetujuan atasan, dan bila ada karyawan yang ponsel nya tidak *support* menggunakan aplikasi ESS akan berpengaruh pada kontrak kerja. Permasalahan lain yang muncul terkait pengoperasian aplikasi ESS yaitu terjadinya kesalahpahaman antara staff HRD dengan karyawan. Adanya perbedaan informasi yang disampaikan oleh beberapa staff HRD menyebabkan ketidaksesuaian aktual. Untuk merespon dan menangani segala bentuk keluhan atau kendala yang dialami karyawan pada aplikasi ESS mereka, staff HRD membuatkan *Whatsapp Group* khusus. sebagai langkah pendekatan komunikasi berbentuk komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal sebuah proses interaksi antara dua orang yang dilakukan secara tatap muka atau *face to face* atau melalui media. Karena itu, dengan kata lain, sebuah dialog atau percakapan yang terjadi antara dua orang bersifat personal, langsung, dan akrab. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi yang terjadi sebagian besar bergantung pada hubungan antara dua individu, kesetaraan status, lingkungan sosial budaya dimana komunikasi terjadi, dan lain sebagainya. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi yang menggunakan media dalam proses pertukaran pesan biasanya disebut dengan komunikasi interpersonal bermedia.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui tentang efektivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh HRD kepada karyawan PT Dana Purna Investama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah seberapa efektivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan HRD kepada karyawan PT Dana Purna Investama dalam penggunaan aplikasi ESS?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal antara HRD dengan karyawan dalam penggunaan aplikasi ESS.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi mengenai komunikasi interpersonal, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan program studi ilmu komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan perbaikan kepada PT Dana Purna Investama terkait penyampaian informasi agar dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi ESS.

