

## Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda

- P Selamat siang Mas Hendra
- I Selamat siang. Sudah tak tunggu dari tadi.
- P Bisa dimulai wawancaranya sekarang ?
- I Ya, silahkan
- P Tema wawancara sekarang ini adalah masalah *interactivity* intranet yang ada di Ciputra yang kapan hari pernah kita bicarakan. Tapi sebelumnya ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan pada Mas Hendra.
- I Iya
- P Mas Hendra sudah berapa lama kerja di Ciputra ?
- I Saya kerja di sini kurang lebih sudah 3 tahun
- P Apakah selama kerja di sini pernah pindah divisi ?
- I Pernah. Perta14ma saya kan masuknya bukan di bagian *marketing communication*, terus setelah satu tahun kerja di sini akhirnya saya masuk ke bagian *marketing communication*.
- P Kalau hobi mas sendiri apa ya ?
- I Hobi saya, apa ya ?. Makan saya senang, membaca senang, mancing saya juga senang.
- P Sekarang langsung ke permasalahan ya Mas ?
- I Ya.
- P Mas Hendra apa sering menggunakan intranet yang ada di Ciputra untuk berkomunikasi dengan atasan ?
- I Kalau sering ya nggak lah, ya beberapa kali lah pernah.
- P Ketika melakukan komunikasi dengan pimpinan, topik apa yang biasanya dibicarakan oleh Mas Hendra sama atasan ?
- I Kalau topiknya ya tetap tentang masalah pekerjaan. Terkadang ketika saya mendapat satu tugas dari atasan, terus tugasnya itu belum terlalu jelas, kadang tak tanyakan lewat intranetnya kantor. Tapi kalau lewat intranet belum jelas, ya mesti ketemu dengan atasan, kadang kan nggak semua bisa diomongin lewat intranet ini.
- P Selain tentang masalah pekerjaan itu, ada topik yang lain tidak yang dibicarakan sama mas Hendra dengan atasan ?
- I Topik yang lain, ehmm, seingatku nggak ada, ya paling sekedar nyapa untuk basa-basi saja sebelum langsung ke topik pembicaraan masalah pekerjaan.
- P Pernah nggak mas Hendra memberikan masukan, kritik ataupun saran kepada atasan melalui media intranet ini ?
- I Masukan pernah juga, tapi itupun terkait dengan pekerjaan saya. Waktu ngasih tugas atasan kadang kan juga ngasih pengaruh, gimana cara nyelesaikan tugas itu. Tapi waktu itu saya punya pemikiran lain, punya pemikiran sendiri bagaimana cara nyelesaiin pekerjaan yang dikasih sama atasan. Atasan waktu itu ya oke saja, yang penting pekerjaan selesai dan nggak nyalahi aturan yang ada di kantor, begitu.
- P Kalau atasan sendiri apa pernah mengajak komunikasi lewat intranet kantor ini Mas Hendra ?
- I Iya, pernah, justru atasan yang paling aktif ngajak komunikasi.
- P Kalau atasan yang punya inisiatif, biasanya topik pembicaraan masalah apa ya ?
- I Ya pastinya tetap tentang pekerjaan.
- P Contohnya seperti apa Mas Hendra ?

### **Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda (sambungan)**

- I Namanya atasan kan punya tugas untuk mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan, jadi komunikasinya ya seputar pemberian tugas kepada bawahan, serta bagaimana cara untuk melaksanakan tugas yang diberikan itu biar hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan.
- P Apa juga termasuk menyampaikan masalah peraturan-peraturan yang harus diikuti oleh bawahan dalam melakukan tugas ?
- I Ya, kadang-kadang juga disampaikan. Soalnya kalau masalah peraturan kan secara global hampir sama, karena tugas-tugas kita-kitapun biasanya juga hampir sama dengan tugas-tugas kita yang sebelumnya. Ya untuk tugas-tugas baru saja biasanya atasan memberikan penjelasan secara detil. Tapi untuk penjelasan detil biasanya nggak lewat intranet ini, karena kalau nggak tatap muka kadang atasan kurang mantep. Kalau hadap-hadapan kan bisa ketahuan, bawahan itu sudah betul-betul ngerti dengan intruksi yang diberikan oleh atasan atau belum.
- P Apa melalui media intranet ini atasan juga sering memberikan motivasi kepada bawahan agar dapat bekerja lebih baik lagi mas ?
- I Kalau untuk pemberian motivasi jarang dilakukan oleh atasan melalui media intranet ini. Biasanya bawahan dikumpulkan, atau terkadang juga dipanggil satu-satu, tergantung kebutuhan. Jadi pemberian motivasi biasanya dilakukan melalui tatap muka.
- P Menurut Mas Hendra, apakah komunikasi dengan atasan yang dilakukan dengan media intranet efektif ?
- I Menurut saya cukup efektif, tapi tetap harus didukung dengan komunikasi secara langsung agar komunikasi lebih berkualitas. Seperti perusahaan-perusahaan multinasional yang punya kantor di beberapa negara, selain melakukan komunikasi lewat media, mereka juga tetap mengadakan pertemuan tatap muka yang dihadiri oleh perwakilan dari masing-masing kantor perwakilan.
- P Kalau dari sisi interaktivitas, apakah media intranet yang digunakan berkomunikasi antara Mas Hendra dengan atasan Mas Hendra sudah interaktif ?
- I Maksudnya ?
- P Ya media intranet ini bisa digunakan untuk komunikasi interaktif, gampangnya bisa saut-sautan, begitu Mas Hendra selesai ngomong, atasannya langsung bisa menimpali, begitu mas.
- I Oh ya bisa. Prosesnya kan cepet, persis kalau kita lagi chatingan di Yahoo Messenger ataupun di fasilitas chating yang lain. Begitu kita ngirim pesan, pesan langsung sampai, langsung bisa dibaca, terus kalau atasan bales, pesan juga langsung bisa terkirim, jadi interaksinya bisa bagus, interaktif .
- P Mas Hendra juga sering berkomunikasi dengan pegawai lain melalui intranet ?
- I Ya.
- P Fasilitasnya sama dengan ketika mas Hendra melakukan komunikasi dengan atasan ya ?
- I Iya, sama.
- P Biasanya komunikasinya dengan pegawai yang satu divisi atau lain divisi ?
- I Dua-duanya dilakukan, cuman yang paling sering ya pegawai yang masih dalam satu divisi.
- P Biasanya topik yang dibicarakan ketika berkomunikasi dengan pegawai lain

**Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda (sambungan)**  
melalui intranet apa ya mas ?

- I Topiknya tetap tentang masalah pekerjaan. Tapi lain dengan ketika kita komunikasi sama atasan. Dengan pegawai lain kita posisinya kan sejajar, jadi statusnya ya untuk berkoordinasi, bukan untuk memberikan perintah ataupun memberikan laporan. Kadang masing-masing pegawai kan punya permasalahan dalam pekerjaan, kadang ada juga pegawai yang sharing dengan pegawai yang lain untuk memecahkan masalah dalam pekerjaannya.
- P Ketika komunikasi dengan pegawai, apakah pegawai lain dapat memberikan jawaban secara simultan ?
- I Maksudnya simultan bagaimana ya ?
- P Maksudnya pegawai yang diajak berkomunikasi dapat memberikan jawaban secara langsung ?
- I Ya, bisa. Jadi begitu saya ngirim pesan ke pegawai lain, pesan itu akan langsung dibaca oleh pegawai yang bersangkutan. Terus kalau pegawai itu bales kirim pesan ke kita, kita juga bisa langsung lihat kalau ada pesan masuk, begitu.
- P Topik pembicaraan yang lain mungkin masih ada Mas ?
- I Apa lagi ya .. Ehmm.. Oh ini, ada juga yang hanya sekedar berbagai informasi, ada juga yang hanya sekedar untuk menjalin hubungan dengan pegawai lain, ya hanya sekedar untuk say hello saja.
- P Apakah menurut mas Hendra komunikasi yang dilakukan dengan pegawai lain melalui media intranet ini efektif?
- I Ya, sama dengan apa yang sudah saya sampaikan di atas untuk komunikasi dengan atasan. Saya nilai komunikasi yang dilakukan dengan pegawai lain melalui media intranet ini cukup efektif, tapi juga tetap harus didukung dengan komunikasi yang dilakukan dengan tatap muka. Tanpa komunikasi tatap muka saya kira kurang mantap, output yang dihasilkan dari komunikasi kurang maksimal.
- P Terus masalah interaktivitas komunikasi dengan pegawai yang lain bagaimana menurut mas Hendra ?
- I Media yang kita pakai untuk berkomunikasi dengan pegawai lain itu kan sama dengan media yang kita untuk berkomunikasi dengan atasan kita. Jadi menurut saya sudah interaktif, komunikasi sudah bisa dilaksanakan dua arah secara simultan.
- P Apakah menurut mas Hendra keberadaan intranet ini bermanfaat ?
- I Ya, menurut saya bermanfaat asalkan para pegawai mau dan mampu memanfaatkannya.
- P Manfaat apa yang Mas Hendra rasakan ?
- I Manfaat yang saya rasakan ya saya jadi lebih mudah berkomunikasi dengan pegawai yang lain. Meskipun kita tidak berhadapan dengan pegawai yang lain, kita tetap bisa berkomunikasi.
- P Terus menurut Mas Hendra apakah komunikasi yang dilakukan lewat internet itu menjadikan pekerjaan pegawai menjadi lebih baik ?
- I Ya, saya kira begitu. Soalnya kita kan tidak perlu harus ketemu dengan rekan kerja ataupun dengan atasan untuk berkomunikasi, jadi banyak waktu yang dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- P Apakah selama ini komunikasi yang dilakukan dengan pegawai lain ataupun dengan atasan selalu dilakukan dengan media intranet ?
- I Ya tidak selalu. Ada kalanya kita memang harus bertemu dengan pegawai

### **Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda (sambungan)**

lain ataupun dengan atasan ketika yang dibicarakan cukup mendetil dan tidak bisa dilakukan melalui intranet. Selain itu kan kita juga tetap perlu melakukan pertemuan agar keakraban dengan pegawai yang lain tetap bisa tetap terjaga.

- P Terus apa intranetnya juga bisa digunakan untuk berkomunikasi sama-sama, seperti forum ?
- I Bisa juga, tapi jarang kita gunakan, yang paling sering ya fasilitas seperti chatting itu
- P Untuk fasilitas chatting, apa Mas Hendra merasakan ada kesulitan ?
- I Kalau selama ini saya rasakan tidak sulit. Soalnya kan sudah ada semacam tombol yang perlu diklik ketika kita ingin menggunakan fasilitas chatting, setelah itu nanti kan muncul alamat teman yang mau diajak chatting, terus tinggal kita klik. Sudah, begitu saja.
- P Untuk fasilitas komunikasi melalui chatting apakah Mas Hendra rasakan ada yang kurang ?
- I Yang kurang, apa ya .. Ehmm... Mungkin masalah tampilan sih, tampilannya kurang menarik, tidak seperti kalau kita menggunakan fasilitas chattingnya YM ataupun yang lain.
- P Kalau untuk fasilitas forum sendiri bagaimana, apa Mas Hendra merasakan ada kesulitan ?
- I Kalau untuk fasilitas forum saya jarang menggunakan, jadi nggak tahu kesulitannya ada dimana. Tapi menurut teman-teman yang pernah nyoba, untuk menggunakannya hampir sama dengan fasilitas untuk chatting.
- P Terus apakah intranet juga menyediakan fasilitas email ?
- I Ya, jadi setiap pegawai diberikan alamat email atas nama perusahaan. Ya, seperti alamat-alamat yahoo, atau gmail, tapi kalau perusahaan belakangnya ya alamat perusahaan kita.
- P Kalau untuk email, apakah juga sering digunakan untuk sarana komunikasi dengan pegawai yang lain ?
- I Kalau email jarang, paling satu atau dua kali kalau kita pas mau ngirim dokumen ke teman kita. Soalnya kalau email kan nggak bisa langsung kan komunikasi, nggak seperti kalau kita chatting, bisa komunikasi kayak orang lagi bicara. Jadi lebih kalau untuk komunikasi dengan pegawai lain ya lebih banyak yang milih fasilitas chatting.
- P Jadi kalau untuk email jarang digunakan untuk komunikasi ?
- I Ya, jarang. Ehmm, terus kalau email itu sering kita gunakan dengan pihak luar. Pas kita ngirim dokumen ke pelanggan, atau pas ada promosi, atau yang lain-lain.
- P Kalau dengan pihak perusahaan atau atasan, apakah email sering digunakan untuk berkomunikasi ?
- I Ya, email itu paling sering digunakan oleh pihak perusahaan. Pas misalnya perusahaan ingin memberikan pengumuman, atau ngirim bulletin ke pegawai, atau ada materi yang harus dipelajari oleh pegawai, itu biasanya menggunakan email.
- P Kalau pegawai ke perusahaan atau ke atasan bagaimana ?, apa juga sering menggunakan email ?
- I Tidak sering juga
- P Contohnya seperti apa ?
- I Jadi kalau kita pas diminta untuk mengumpulkan data pribadi pegawai,

### **Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda (sambungan)**

soalnya kadang kan data pribadi pegawai kan ada yang berubah, itu biasanya selain diminta untuk mengisi formulir, kita juga biasanya diminta untuk mengetik data pribadi kita di file yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan, terus diemail ke alamat yang sudah ditentukan oleh perusahaan

- P Kalau untuk laporan-laporan ke atasan, apakah juga sering menggunakan fasilitas email ?
- I Kalau untuk laporan jarang, tapi terkadang ada juga atasan yang minta file laporannya. Kalau seperti kadang kita diminta menyerahkan data laporan dengan flash disk, kadang juga diminta untuk diemail
- P Kalau cara penggunaan fasilitas email sendiri seperti apa ?
- I Kalau emailnya ya hampir mirip dengan email-email yang ada secara umum, hanya tampilannya saja yang agak berbeda. Setelah kita buka intranetnya Ciputra, kita akan bisa melihat tombol untuk fasilitas kalau kita mau bikin email, terus itu kita klik. Untuk seterusnya ya mirip dengan kita kalau lagi pakai emailnya yahoo, masukkan alamat tujuan, setelah itu ditulis topiknya apa, kalau mau melampirkan file yang dilampirkan filenya, terus kalau mau nulis pesan ya ditulis pesan di bagian kotaknya itu, terus dikirim.
- P Kalau dengan email yang ada di Yahoo, menurut mas Hendra lebih mudah mana penggunaannya ?
- I Sebenarnya ya tergantung kebiasaan saja, kalau sudah biasa ya mudah saja. Jadi menurut saya sih sama saja. Cuma kalau untuk fasilitasnya ya lebih komplis email yang ada di Yahoo, kan ada beritanya dan yang lain-lain.
- P Apakah keberadaan email bermanfaat untuk pegawai ?
- I Ya, saya kira begitu, bermanfaat untuk pegawai. Jadi misalnya kita mau ngasih dokumen ke orang kan nggak perlu ketemu langsung, bawa flash disk, terus mindah data, tapi cukup lewat email, dokumennya sudah sampai.
- P Mas Hendra dulu juga pernah bilang kalau misalnya pihak perusahaan mau mengadakan rapat mendadak, biasanya pemberitahuan lewat intranet ?
- I Iya, betul
- P Seperti apa ya gambarannya ?
- I Jadi kalau misalnya pihak perusahaan mau mengadakan rapat mendadak, pihak perusahaan mengirimkan pesan kepada pegawai-pegawai yang ditunjuk untuk hadir rapat lewat intranet. Jadi begitu pesan terkirim, di komputer pegawai yang dituju akan muncul pesan seperti *pop up*, pesan yang langsung keluar di layar monitor pegawai, jadi pegawai akan langsung tahu kalau ada pesan yang masuk. Setelah itu pegawai dapat membuka pesan tersebut dan rincian pesan dapat dibaca oleh masing-masing pegawai. Menu ini juga menyediakan fasilitas untuk memberikan feedback kepada pemberi pesan. Jadi kalau misalnya pegawai masih ada tugas lain dari perusahaan yang lebih penting sehingga pegawai tidak dapat masuk atau pegawai mungkin terlambat menghadiri rapat, pegawai dapat menyampaikannya lewat pesan feedback untuk pihak pemberi pesan.
- P Apakah pesan-pesan seperti ini khusus untuk acara-acara yang mendadak
- I Tidak juga, untuk acara yang tidak mendadak pihak perusahaan terkadang juga mengirimkan pemberitahuan terlebih dahulu kepada pegawai, nanti kalau sudah dekat waktunya biasanya dikirimkan pesan lagi.
- P Contohnya apa ya ?
- I Contohnya...ehmm.. misalnya pihak perusahaan mau mengumpulkan barang bekas, baju bekas, atau barang-barang yang lain yang masih layak untuk

### **Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda (sambungan)**

acara bakti sosial. Untuk acara seperti ini kan butuh persiapan terlebih dahulu, jadi beberapa hari sebelum hari H diberikan pemberitahuan kepada pegawai. Nanti pada hari H ataupun H-1 pihak perusahaan akan mengingatkan kembali pegawai agar membawa barang-barang bekas, begitu.

- P Untuk fasilitas komunikasi di intranet, apakah menurut Mas Hendra sudah interaktif ?
- I Menurut saya sudah, kan sudah bisa digunakan untuk komunikasi dengan pegawai lain, komunikasinya juga bisa dua arah, jadi menurut saya sudah interaktif.
- P Untuk masalah kecepatan Mas Hendra, apakah kalau digunakan untuk komunikasi, atau untuk email prosesnya bisa cepat ?
- I Ehmm.. Saya kira sudah cepat, standar lah.
- P Intranet biasanya kan juga digunakan untuk membuat dokumen. Apakah setiap pegawai bisa menggunakannya ?
- I Maksudnya dokumen yang seperti apa ya ?
- P Ya dokumen biasa, seperti kita ngetik di microsoft word, tapi ini bikin dokumennya langsung di intranet begitu.
- I Ada yang bisa, ada juga yang tidak bisa, ya tergantung fasilitas yang diberikan pihak perusahaan.
- P Di intranet kan ada pengumuman tentang agenda perusahaan, atau berita-berita lain yang terkait dengan perusahaan. Apakah setiap pegawai dapat membuat dokumen seperti ini ?
- I Kalau membuat ya nggak bisa, hanya orang-orang tertentu yang diberikan hak akses khusus dapat membuat dokumen seperti itu. Kalau kebanyakan pegawai tidak bisa.
- P Kalau hanya membaca bisa ya ?
- I Membaca bisa juga, tapi kan ada juga dokumen-dokumen yang tidak boleh diketahui oleh semua orang. Untuk dokumen semacam ini ya hanya orang-orang tertentu yang bisa baca.
- P Misalnya seperti apa ?
- I Misalnya ya seperti dokumen untuk departemen saya, yang bisa melihat ya hanya orang di departemen kita, orang di departemen yang lain tidak bisa lihat, begitu juga sebaliknya. Dokumen yang khusus untuk departemen yang lain, departemen kita nggak bisa lihat.
- P Bagaimana cara untuk mengaturnya sehingga bisa jadi semacam itu ?
- I Kalau yang tahu persis bagaimana cara ngaturnya ya yang buat program. Tapi masing-masing pegawai diberikan user name dan password. Jadi dengan user name dan password itu hak akses dari masing-masing pengguna program bisa diatur.
- P Terus apa di intranet Ciputra ini ada semacam kolom untuk berita ?
- I Ya, ada
- P Misalnya ada berita di intranet yang dibuat oleh satu orang, apakah orang yang lain bisa merubah atau menghapus dokumen tersebut ?
- I Bisa, tapi tentunya yang punya hak akses untuk merubah dan menghapusnya. Saya sendiri untuk departemen saya, saya juga bisa kok buat dokumen, terus merubah dokumen, tapi terbatas dokumen yang saya buat saja. Tapi kalau sudah diposting sudah nggak bisa ngedit lagi, harus minta ijin ke pimpinan dulu kalau mau ngedit-edit tulisan yang sudah diposting. Untuk menghapus ada beberapa yang bisa, ada beberapa yang tidak bisa. Untuk bagian ini yang

**Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda (sambungan)**

menghapus-hapus data jumlahnya lebih sedikit. Ya, itu tadi, sesuai dengan hak akses yang dimiliki.

- P Apakah ketika Mas Hendra membuat dokumen, bisa melakukan modifikasi, contohnya bisa merubah font tulisan, bisa merubah besar kecilnya ?
- I Bisa juga, tapi terbatas, tidak banyak pilihan. Misalnya untuk font, tidak semua font yang biasa sering kita lihat di microsoft word ada di fasilitas pembuatan dokumen.
- P Pas buat dokumen itu bisa juga nyelipkan gambar-gambar ya Mas ?
- I Bisa juga, ya seperti untuk kolom berita itu kan biasanya selain tulisan ada gambarnya juga.
- P Untuk gambar bisa juga dimodifikasi ya ?
- I Bisa juga, tapi sama seperti pas kita bikin tulisan, fasilitas untuk modifikasinya terbatas.
- P Untuk content semacam berita atau pengumuman, apakah para pembaca juga disediakan kolom untuk memberikan komentar. Ya seperti kalau kita baca berita di Jawa Pos on line ataupun Kompas on line itu biasanya di bagian bawahnya kan ada bagian untuk memberikan komentar. Apa di intranet Ciputra ini ada juga ?
- I Ada, terutama untuk berita. Kalau untuk content yang lain seingat saya tidak ada, ya hanya untuk berita saja yang di bagian bawahnya menyediakan fasilitas coment untuk para pembaca berita.
- P Ketika Mas Hendra membuat dokumen, apakah ada fasilitas navigasi *hypertextual* ?
- I Yang seperti apa ya, saya kok kurang ngerti maksudnya ?
- P Itu lho mas, kalau pas kita membuat dokumen, kadang-kadang kita kan mau membuat link ke dokumen yang lain, kalau biasanya kita buat dokumen kan ada fasilitas untuk hyperlink, ya semacam itu lah.
- I Oh bisa. Jadi kalau kita pas buat dokumen, terus kita mau membuat link dengan data ataupun dokumen yang lain bisa kok.
- P Dokumen yang ada di intranet itu kan banyak, seperti bagian berita, itu kan ada yang sudah lama. Apakah ada fasilitas untuk membuka dokumen-dokumen lama itu ?
- I Ada, ada fasilitasnya, jadi kalau kita mau lihat dokumen-dokumen yang sudah lama juga bisa.
- P Dalam pembuatan dokumen, apa ada juga fasilitas untuk multi media, seperti video ataupun musik ?
- I Iya ada. Dokumen-dokumen yang ada di intranet kita itu beberapa kan berupa file video. Jadi kalau diklik ya muncul videonya, seperti file dokumentasi event yang pernah kita adakan, itu kan dalam bentuk format video, ada juga beberapa file video yang lain yang bisa diputar di intranet kita.
- P Menurut Mas Hendra apakah keberadaan fasilitas untuk pembuatan dokumen, ataupun hanya sekedar untuk melihat dokumen di intranet sudah baik, sudah interaktif ?
- I Kalau menurut saya sih masih kurang, karena yang bisa buat dokumen itu orangnya terbatas. Jadi hanya sedikit orang yang bisa buat dokumen. Ya, tapi mungkin pihak perusahaan punya pertimbangan lain yang membuat mereka mengambil keputusan agar semua pegawai tidak bisa membuat dokumen.
- P Kalau masalah interaktivitasnya sendiri bagaimana Mas ?

### **Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda (sambungan)**

- I Masalah interaktifitas ya.. Ehmm.. Kalau saya rasa sih masih kurang, jadi perlu dibuat interaktif lagi.
- P Caranya untuk membuat lebih interaktif menurut Mas Hendra seperti apa ya?
- I Karyawan yang punya hak untuk membuat dokumen menurut saya perlu diperbanyak lagi, terus ketika ada satu orang yang membuat dokumen, fasilitas untuk mengedit dokumen oleh orang lain perlu ditambah lagi, jadi kalau ada tulisan-tulisan yang salah kan bisa diperbaiki oleh orang lain. Tapi memang harus dibatasi, tidak boleh semua orang mengedit tulisan orang lain, orang tertentu saja. Kalau bisa memang ada tim khusus untuk tiap departemen yang bisa mengedit tulisan orang lain.
- P Terus apakah ada hal lain lain yang Mas Hendra rasakan, maksudnya kesulitan apa lagi yang Mas Hendra rasakan ketika mas Hendra membuat dokumen ?
- I Kesulitan lain.... ehmm.. Kalau sulit mungkin nggak ya, yang penting sudah terbiasa, tapi kalau bisa sih saya inginnya seperti saya pas buat dokumen di blog, kaya word press atau yang lain. Itu kan familiar dengan pengguna, jadi siapa saja yang pengen buat dokumen bisa, tinggal ngikuti cara-caranya saja, dan hasil tampilannya juga lumayan bagus. Terus ada berbagai macam pilihan tampilan.
- P Untuk masalah kecepatan Mas Hendra, apakah ketika membuat dokumen ataupun membaca dokumen prosesnya bisa cepat ?
- I Kalau hanya untuk mbaca dokumen bisa cepet, tapi kalau pas buat dokumen terus dokumennya banyak agak lama, Ya kalau bisa sih dibuat lebih cepet sih.
- P Di intranet ini kan banyak isinya, terus apakah intranet ini terdapat fasilitas seperti search engine, mesin pencari dokumen ?
- I Ada
- P Penggunaannya seperti apa ?
- I Pada intinya penggunaannya ya mirip dengan mesin pencari yang lain, seperti Google ataupun Yahoo. Tapi kalau yang ada di intranet kita kan pencariannya sebatas konten yang ada di intranet saja.
- P Apa penggunaannya mudah ?
- I Ya. mudah, ya seperti kita nggunakan mesin pencari yang lain. Tinggal ketikkan kata kuncinya di mesin pencari, terus nanti data-data yang punya kata kunci seperti apa yang sudah kita masukkan di mesin pencari akan keluar.
- P Di intranet ini kan banyak menu yang bisa dipilih. Apakah menurut Mas Hendra menu-menu yang ada mudah untuk digunakan ?
- I Kalau menurut saya secara umum menunya mudah kok untuk digunakan. Kan sudah ada tombolnya, kita tinggal klik saja tombolnya, terus nanti kan akan keluar apa yang kita mau.
- P Terus apakah di intranet juga difasilitas dengan link untuk menuju halaman atau fasilitas lain dengan lebih cepat ?
- I Link yang ada adik maksud yang seperti apa ya ?
- P Itu lho Mas, misalnya seperti kita lihat berita di Yahoo, itu kan di bagian bawahnya ada judul untuk berita yang lain, itu kalau di klik kan bisa langsung masuk ke berita itu. Apa di intranet yang ada di Ciputra ada fasilitas seperti itu.
- I Ya, ada. Misalnya kita pas buka dokumen atau berita, kan di bawahnya

### **Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Hendra Linanda (sambungan)**

biasanya ada list atau daftar berita atau dokumen yang lain. Kalau kita klik, nanti larinya kan akan ke berita atau dokumen yang kita klik itu.

- P Terus masalah navigasi yang ada di intranet, menurut Mas Hendra seperti apa ya ?
- I Untuk masalah navigasi ya... ehmm.. Kalau menurut saya ya perlu diperbaiki, kalau bisa ditambah lagi, seperti kalau kita buka-buka di situs itu kan ada semacam peta situs, jadi lebih mudah kalau mau cari apa-apa, tinggal diklik peta situsnya, semua content yang ada bisa dilihat secara garis besarnya. Kalau untuk para pengguna lama yang sudah biasa nggunakan saya kira nggak ada masalah, tapi kalau ada orang baru kalau nggak ada peta situsnya kadang kan membuat agak bingung.
- P Mas Hendra, menurut mas apakah fasilitas menu, search engine serta fasilitas yang lain sudah interaktif ?
- I Menurut saya sudah cukup lumayan, tapi perlu terus ditingkatkan. Kalau bisa ya nyonto situs-situs yang terkenal itu lho, kan sangat interaktif. Menu-menu selain lengkap juga enak dilihat.
- P Terakhir Mas Hendra, bagaimanakah penilaian Mas Hendra tentang fasilitas intranet yang ada di Ciputra ?
- I Penilaian saya, ehmm.. Tampilannya terlalu biasa, saya kira kurang menarik dan kalau bisa sih tampilan bisa berganti-ganti, jadi para pengguna intranet tidak akan bosan. Oh ya, sama untuk fasilitas chatting, kalau bisa ya dilengkapi lagi dengan gambar-gambar ekspresi yang lebih banyak seperti kalau kita pas chatting lewat Yahoo atau lewat yang lain, kan ada ekspresi senyum, bingung, atau yang lain-lain, jadi chattingnya nanti kan lebih menarik lagi.
- P Ada lagi mungkin Mas Hendra?
- I Kelihatannya hanya itu, yang lain belum kepikiran.
- P Terima kasih Mas Hendra atas waktunya. Nanti kalau misalnya masih ada informasi lain yang ingin saya ketahui, saya bisa ngubungi mas Hendra lagi ya?
- I Ya. Silahkan.

## Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Agus

- P Selamat sore Bapak Agus
- I Iya, selamat sore.
- P Terima kasih Pak Agus, bapak sudah mau meluangkan waktu untuk wawancara saya.
- I Iya, nggak apa-apa dik, ya sudah jadi tugas kita untuk membantu adik ini yang lagi penelitian
- P Bapak sudah lama kerja di sini ya ?
- I Iya, sudah lama, sudah hampir 8 tahunan saya kerja di sini.
- P Bapak Agus pernah pindah divisi ya selama kerja di sini ?
- I Ya pernah, mosok 8 tahun kita kerja di sini nggak pernah pindah kerja. Bosen lah nanti kita kalau nggak pernah pindah, kerja itu-itu saja. Terus masak sih kerja 8 tahun nggak mau naik jabatan, he he he
- P Bapak Agus sekarang sebagai HR & General Affair Manager ya ? Tugasnya apa saja ya ?
- I Pertama nangani masalah pegawai di Ciputra ini, ya semua pegawai lah, mulai recruitment, penempatan pegawai, pelatihan, promosi, demosi, ngasih teguran, SP, sampai PHK pegawai. Pokoknya ya semua hal yang terkait sama pegawai saya yang nangani. Selain itu nangani permasalahan-permasalahan yang ada di perusahaan, baik itu permasalahan yang ada di internal perusahaan ataupun permasalahan-permasalahan yang menyangkut pihak luar perusahaan. Secara garis besarnya itu, tapi kalau dirinci yang banyak sekali, tapi nggak usah dibahas lah, nanti terlalu panjang lebar.
- P Kalau boleh tahu, hobinya Bapak Agus apa ya ?
- I Banyak ya, makan saya hobi, membaca saya juga hobi, banyak lah pokoknya.
- P Sekarang langsung ke permasalahannya ya Pak Agus ?
- I Iya silahkan
- P Saya mau Tanya-tanya tentang fasilitas intranet yang sekarang diterapkan di Ciputra ini.
- I Iya
- P Pak Agus apa sering menggunakan fasilitas intranet yang ada di Ciputra ini ?
- I Kalau sering nggak, ya pernah lah.
- P Apa Bapak sering menggunakan fasilitas intranet di Ciputra ini untuk berkomunikasi dengan bawahan ?
- I Iya, kadang-kadang saya gunakan untuk komunikasi dengan bawahan. Tapi kalau dengan bawahan ya paling sering saya panggil langsung untuk menghadap kalau memang ada perlu penting.
- P Perlu penting itu apa ya pak ?
- I Ya tentang masalah pekerjaan
- P Terus intranetnya digunakan untuk apa ketika komunikasi dengan bawahan ?
- I Ya untuk masalah pekerjaan, tapi pekerjaan yang ringan-ringan saja. Kalau pekerjaan yang agak berat atau kompleks saya ya langsung manggil pegawai yang bersangkutan. Takutnya kalau melalui media intranet nanti nggak paham dengan instruksi dari saya, nanti malah salah waktu melakukan pekerjaan.
- P Pekerjaan yang ringan itu seperti apa ya ?
- I Ya misalnya tugas untuk melist siapa saja pegawai yang pada bulan ini tidak masuk kerja. Pekerjaan seperti itu kan ringan, nggak perlu tanya lagi, kalau namanya melist pegawai yang masuk ya langsung saja ditulis siapa saja yang

## Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Agus (sambungan)

nggak masuk, hari dan tanggal kapan.

- P Terus kalau tugas berat itu seperti apa ya ?
- I Ya misalnya masalah penilaian pegawai, itu kan agak rumit. Kadang saya minta tolong ke pegawai saya untuk bantu saya menyelesaikan penilaian pegawai. Kalau penilaian pegawai ini kan nggak bisa dibicarakan lewat media intranet. Bawahan saya itu harus menghadap saya, terus saya terangkan satu-satu bagaimana caranya mengisi form isian penilaian pegawai. Kalau nggak menghadap langsung ke saya, terus melihat saya memberikan penjelasan, bagaimana bawahan saya mau ngerti.
- P Untuk pekerjaan yang ringan, ada lagi mungkin yang bapak sampaikan kepada bawahan melalui fasilitas intranet ini ?
- I Ya paling saya nyuruh pegawai saya untuk memberikan progress perkembangan pekerjaan yang dilakukan. Tapi nggak sering juga, yang paling sering ya saya langsung panggil orangnya untuk menghadap ke saya, lebih enak begitu, ngomongnya bisa bebas.
- P Ada lagi mungkin Pak Agus ?
- I Saya kira ya hanya itu
- P Jadi bapak lebih seneng ketemu tatap muka dengan pegawai daripada komunikasi melalui fasilitas intranet ?
- I Iya, begitulah
- P Menurut bapak apakah keberadaan intranet ini bermanfaat untuk mendukung komunikasi bapak dengan bawahan ?
- I Iya, tentu, kalau kita manfaatkan dengan sungguh-sungguh media ini akan sangat bermanfaat untuk mendukung kelancaran komunikasi antara atasan kepada bawahan, atau juga sebaliknya.
- P Apakah menurut bapak komunikasi yang dilakukan melalui media intranet ini bisa interaktif ?
- I Ya menurut saya sih sudah cukup interaktif, bisa digunakan untuk komunikasi dengan baik antara atasan dengan bawahan.
- P Kalau dengan atasan bagaimana Pak Agus, apakah bapak sering menggunakannya untuk berkomunikasi dengan atasan ?
- I Dengan atasan ya, hemm, nggak pernah. Kalau ada perlu dengan atasan saya biasanya ya langsung menghadap begitu, jadi kalau ada masalah bisa langsung clear dengan cepat.
- P Kalau atasan sendiri, apakah pernah menggunakan fasilitas intranet ini untuk berkomunikasi dengan pak Agus ?
- I Atasan saya, nggak pernah, kalau ada perlu ya sama dengan saya, langsung ketemu, begitu, jadi langsung clear permasalahan yang ada.
- P Apakah bawahan bapak juga sering melakukan komunikasi dengan bapak melalui media intranet ini ?
- I Ya, kadang mereka juga melakukan komunikasi dengan saya
- P Apa biasanya yang disampaikan oleh bawahan kepada bapak ?
- I Ya tetap masalah pekerjaan, soalnya kalau ada bawahan yang bicara terlalu jauh dari pekerjaan sering tidak saya respon, jadi ya pegawai sudah terbiasa dengan sikap saya itu, jadi yang dibicarakan hanya masalah pekerjaan saja.
- P Masalah pekerjaan yang seperti apa ya ?
- I Ya kadang ada yang tanya-tanya tentang pekerjaan yang saya berikan kalau pegawai itu mengalami kesulitan. Ada juga yang ngasih progress pekerjaan, soalnya kadang memang saya minta untuk memberikan report progress

## **Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Agus (sambungan)**

pekerjaan. Kalau nggak diminta kadang-kadang anak-anak itu kan sembrono dalam melaksanakan pekerjaan, seenaknya sendiri. Yang praktis ya ngasih report lewat media intranet ini. Tapi nanti kalau sudah selesai semua ya saya minta untuk ngasih report secara keseluruhan.

- P Apakah bapak merasa bahwa keberadaan intranet ini bermanfaat untuk mendukung komunikasi bawahan kepada atasan ?
- I Ya seperti kasus yang tadi itu, atasan dengan bawahan, media ini sangat bermanfaat untuk komunikasi dari bawahan ke atasan, asal bawahannya pintar dalam memanfaatkan fasilitas ini. Bagaimanapun baiknya sebuah fasilitas, akan tetapi kalau penggunaanya tidak mampu menggunakan ya nggak ada gunanya juga.
- P Kalau menurut bapak apakah fasilitas komunikasi antara bawahan dengan atasan interaktif ?
- I Saya kira sama dengan atasan ke bawahan, kedua-duanya sama-sama interaktif
- P Apakah Pak Agus juga menggunakan media intranet untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain ?
- I Dengan pegawai lain, pernah juga, tapi sangat jarang sih
- P Apa yang dibicarakan dengan pegawai lain ?
- I Ya sekedar nyapa pegawai yang lain
- P Kalau masalah pekerjaan bagaimana ?
- I Nggak pernah, kalau bicara masalah pekerjaan dengan pegawai lain ya biasanya langsung
- P Apakah selama bapak mengalami kesulitan dalam menggunakan intranet sebagai media komunikasi ?
- I Kalau sulit nggak, cuma kadang ini, agak lama, soalnya ngetiknya kurang cepet, jadi ya mending bawahan-bawahan saya itu tak panggil langsung saja, jadi lebih cepat komunikasinya.
- P Apa bapak merasa ada kekurangan pada fasilitas intranet di Ciputra ini ketika dipakai untuk berkomunikasi ?
- I Saya rasa sudah mencukupi untuk saat ini. Kalau ke depannya tentunya ya perlu ditingkatkan terus, dilakukan perbaikan-perbaikan.
- P Intranet juga menyediakan fasilitas email ya pak ?
- I Iya, masing-masing kita diberi email oleh perusahaan.
- P Biasanya digunakan untuk apa email itu pak ?
- I Namanya email ya tentunya digunakan untuk ngirim email
- P Biasanya ngirim email ke siapa pak ?
- I Kalau seringnya ya ke pelanggan, member yang ada di sini. Kadang juga ke pegawai-pegawai yang lain.
- P Kalau ke perusahaan apa bapak sering mengirim email ?
- I Wah kalau ke perusahaan jarang sekali, bahkan mungkin ya bisa dibilang nggak pernah begitu.
- P Kalau perusahaan ke bapak bagaimana ?, apa perusahaan sering mengirim email ke bapak ?
- I Kalau perusahaan memang sering mengirim email ke saya.
- P Email apa yang biasanya dikirim perusahaan ke bapak ?
- I Ada itu buletin yang dikirim ke semua karyawan, terus terkadang kalau ada pengumuman-pengumuman begitu kadang perusahaan ngirim email ke pegawainya.

## **Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Agus (sambungan)**

- P Penggunaan emailnya bagaimana, apa mudah pak ?
- I Saya kira ya sama dengan email-email yang lain, hanya saja mungkin tampilannya yang lain. Tapi kalau prinsip penggunaannya sama, mudahnya juga sama kok.
- P Apakah menurut bapak keberadaan email untuk masing-masing pegawai itu bermanfaat ?
- I Iya, sangat bermanfaat menurut saya, ya tinggal pemakainya saja mau memanfaatkan atau tidak
- P Internet yang ada di Ciputra ini juga dilengkapi dengan fasilitas pembuatan dokumen ya pak ?, seperti pengumuman, berita, ataupun dokumen yang lain.
- I Iya, ada kita ada fasilitas untuk pembuatan dokumen
- P Bapak sendiri apa pernah pakai ?
- I Kalau saya nggak pernah pakai, saya kalau ada apa-apa ya minta tolong ke anak buah, ya termasuk untuk membuat dokumen-dokumen itu
- P Tapi kalau hanya sekedar baca-baca dokumen yang ada di intranet sering ya pak ?
- I Kalau hanya baca-baca dokumen ya cukup sering lah, soalnya tiap masuk kerja kita kan harus ngecek komputerku kita, terutama di intranet itu, otomatis kan ya harus baca-baca dokumen-dokumen yang ada di situ.
- P Kalau hanya sekedar baca begitu prosesnya cepet ya pak ?
- I Ya, kalau hanya sekedar baca cepet
- P Menurut bapak keberadaan dokumen-dokumen apa bermanfaat bagi para pegawai ?
- I Iya, menurut saya bermanfaat. Pegawai bisa mendapat banyak informasi dari dokumen-dokumen yang ada di intranet itu.
- P Apakah pada dokumen-dokumen yang ada di intranet Ciputra itu disediakan fasilitas untuk memberikan feed back atau komentar ?
- I Tidak semua, hanya beberapa dokumen tertentu yang diberikan fasilitas pemberian komentar itu
- P Menurut bapak Agus apakah fasilitas pembuatan dokumen yang ada di intranet Ciputra ini sudah interaktif ?
- I Ehmmm, gimana ya. Kalau aku sendiri memandangnya ya sudah cukup interaktif, sudah cukup bagus
- P Mungkin ada masukan dari bapak agar fasilitas pembuatan dokumen itu bisa lebih baik ?
- I Kalau fasilitasnya menurut saya sekarang ini sudah mencukupi, hanya saja SDM yang menangani fasilitas ini yang terkadang kurang bersungguh-sungguh dalam memanfaatkan fasilitas yang ada itu sehingga manfaatnya bisa kurang maksimal
- P Apakah bapak melihat kalau di dokumen yang ada di fasilitas intranet Ciputra ini juga dilengkapi dengan fasilitas link, fasilitas penghubung antara halaman yang satu dengan halaman yang lain ?
- I Iya, saya lihat ada itu link-link begitu
- P Di intranet ini kan banyak menunya pak Agus. Apakah menurut pak Agus menu-menu yang ada pada fasilitas intranet Ciputra ini sudah baik ?
- I Iya, saya kira sudah baik
- P Apakah mudah untuk digunakan ?
- I Iya, saya rasa mudah kok penggunaannya
- P Menurut bapak apakah menu-menu yang ada pada situs Ciputra ini dikemas

**Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Agus (sambungan)** dengan sistem user friendly ?.

I Maksudnya user friendly ?

P Maksudnya menu-menu itu sudah biasa digunakan oleh pegawai di sini

I Ya, saya kira begitu, pegawai di sini kan sudah biasa menggunakannya

P Sementara wawancara itu dulu ya pak

I Iya

P Terima kasih pak, nanti kalau masih ada yang kurang saya ke sini lagi

I Iy, silahkan, nggak masalah

### Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Fenny

- P Selamat sore ce Fenny
- I Iya selamat sore. Silahkan fa
- P Seperti yang kemarin sudah saya sampaikan ce, hari ini saya mau melakukan wawancara tentang interaktivitas intranet yang ada di Ciputra ini.
- I Iya, silahkan. Tapi tanyanya jangan yang susah-susah ya, biar saya nggak repot njawabnya. He he he
- P Ok ce. Tapi pertama ada beberapa hal yang ingin saya sampaikan dulu
- I Iya.
- P Kalau boleh tahu ce Fenny sudah berapa lama kerja di Ciputra ?
- I Saya sudah kerja di sini kurang lebih 6,5 tahun
- P Apakah selama kerja di sini pernah pindah divisi ?
- I Ya, sudah pernah. Orang kerja semua kan harus dimulai dari bawah. Kalau sekarang ya lumayan lah, jadi Executive Secretary
- P Ce Fenny hobinya apa saja ya ?
- I Hobi saya, travelling, nonton, dan makan
- P Sekarang langsung ke masalah Intranetnya ya ce.
- I Ya, silahkan.
- P Poin pertama masalah intranet sebagai media komunikasi ce. Apakah intranet yang ada di Ciputra ini dapat digunakan untuk sarana komunikasi.
- I Ya, bisa.
- P Komunikasinya bisa dua arah atau hanya satu arah ya ?
- I Komunikasinya bisa dua arah, jadi aku bisa ngirim pesan ke orang lain, terus orang lain itu juga bisa ngirim pesan ke saya.
- P Untuk komunikasi itu biasanya ce Fenny pakai fasilitas apa ya ?
- I Kalau orang sini biasanya sih ngomongnya *message pop up*, ya sejenis dengan fasilitasnya yang ada di Yahoo Mesengger itu lho.
- P Biasanya teman yang diajak komunikasi siapa ya ce ?
- I Ya rekan-rekan kerja di Ciputra sini.
- P Ketika komunikasi dengan pegawai, apakah pegawai lain dapat memberikan jawaban secara simultan, maksudnya bisa memberikan jawaban secara langsung.
- I Ya, bisa. Jadi kalau aku ngirim pesan ke pegawai lain, akan muncul semacam tanda kalau ada pesan masuk. Biasanya kalau ada tanda kalau ada pesan masuk begitu sama pegawai biasanya terus dibuka. Terus kalau di balik ngirim pesan, ya muncul tanda yang sama di tempatku, jadinya kan bisa langsung, bisa simultan.
- P Kapan ce Fenny biasanya nggunakan intranet untuk komunikasi ?
- I Kalau aku biasanya ya kalau pas lagi ada perlu dengan pegawai lain dan pas waktu itu nggak bisa langsung ketemu, ya langsung lewat media intranet saja. Tapi jarang-jarang juga kok aku pakainya, pekerjaanku kan jarang yang melibatkan pegawai lain, hanya sedikit yang melibatkan pegawai lain. Pekerjaanku kan langsung pertanggungjawabannya ke pimpinan langsung.
- P Kalau pas komunikasi dengan pegawai lain, biasanya topik apa yang sering dibicarakan oleh ce ?
- I Ya masalah pekerjaan lah tentunya. Cuma ya kadang-kadang cuma pengen sekedar nyapa pegawai yang lain.
- P Topik masalah pekerjaan itu contohnya apa ya ce ?
- I Pernah dulu aku ada masalah dengan pekerjaan, agak kesulitan ngerjakannya, terus ya coba tanya-tanya ke rekan kerja lain yang ada di

### Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Fenny (sambungan)

Ciputra sini, dan ada yang mencoba ngasih masukan. Akhirnya kerjaanku bisa selesai juga

- P Topik yang lain mungkin ada lagi ce ?
- I Topik yang lain, hemm. Paling ya sekedar bertukar informasi dengan pegawai lain.
- P Menurut ce Fenny apa keberadaan intranet ini bermanfaat bagi pegawai?
- I Ya, menurut aku sih begitu, ya tinggal bagaimana para pegawai memanfaatkan intranet itu saja.
- P Kalau ce Fenny sendiri, manfaat apa yang cece rasakan ?
- I Kalau saya sendiri ya kita lebih bisa berkomunikasi dengan pegawai lain, soalnya sarananya kan ada. Semakin banyak sarana komunikasi kan semakin bagus juga. Terus komunikasi lewat intranet itu kan nggak perlu bayar, gratis. Ya sekarang tinggal bagaimana kita memanfaatkannya.
- P Dari apa yang ce Fenny lihat, apakah keberadaan intranet itu mampu meningkatkan kinerja pegawai ?
- I Kalau secara umum ya memang seperti itu, jadi semakin banyak fasilitas untuk berkomunikasi, maka akan semakin besar kemungkinan untuk berkoordinasi dengan pegawai yang lain, terus bagi atasan dengan adanya alat komunikasi yang lebih banyak kan bisa memberikan supervisi yang lebih banyak kepada bawahannya, bawahan jadi lebih terkontrol dan kalau kondisinya semacam itu tentunya kinerja pegawai juga akan lebih baik.
- P Apa di intranet yang ada di Ciputra juga tersedia fasilitas forum ce ?
- I Saya lihat ada kok fasilitas untuk forum, hanya saja sepertinya masih banyak pegawai yang belum memanfaatkannya. Sebenarnya ya sayang sekali sih, fasilitas forum ini belum dimanfaatkan secara maksimal, kalau bisa dimanfaatkan sebenarnya bisa memunculkan banyak ide ataupun pemecahan masalah lewat forum ini. Mungkin kurang pengetahuan tentang intranet jadi tidak digunakan.
- P Jadi selama ini pemanfaatan fasilitas untuk forum belum maksimal ya ?
- I Iya, masih belum maksimal. Lama-lama hilang juga.
- P Ce Fenny sendiri pernah mencoba fasilitas komunikasi melalui *message pop up* itu ya ?
- I Iya.
- P Apa ce Fenny merasakan ada kesulitan ?
- I Kesulitan .... saya rasa tidak sulit, kan tinggal klik klik klik saja, terus ketik pesannya, tidak sulit.
- P Menurut ce Fenny, apa kekurangan dalam fasilitas komunikasi melalui *message pop up* ?
- I Yang kurang mungkin masalah tampilan ya. Tampilannya terlalu biasa, terus juga nggak ada variasi. Kalau kita komunikasi lewat chating di internet biasanya tampilan kan menarik, bisa dirubah-rubah, tapi yang ada di Ciputra setahu saya tampilan itu-itu saja, kurang menarik.
- P Kalau untuk fasilitas forum bagaimana menurut ce Fenny ?
- I Kalau forum saya pernah nyoba, saya rasakan nggak ada yang susah kok, cuman ya sama kasusnya dengan *message pop up* tadi, tampilannya yang masih kurang, kurang menarik, kurang bervariasi. Tapi sekarang udah tidak pernah dipakai fa.
- P Menurut ce Fenny, apakah komunikasi yang dilakukan oleh mbak dengan pegawai lain melalui media intranet ini efektif ?

### **Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Fenny (sambungan)**

- I Menurutku efektif, asalkan untuk materi-materi yang bersifat ringan. Untuk materi yang bersifat berat, menurutku lebih efektif kalau melalui tatap muka secara langsung. Kalau hanya dengan intranet ini kadang nggak bisa terwakili pesan yang mau disampaikan.
- P Materi yang berat itu contohnya apa ce Fenny ?
- I Contohnya ya seperti pembicaraan teknis kerja yang sudah sangat teknis. Pembicaraan seperti ini kadang kan perlu praktek, kalau hanya lewat intranet tak kira kurang mengena.
- P Kalau dari segi interaktivitas bagaimana ce Fenny, apakah menurut ce Fenny apakah media intranet ini bisa interaktif ketika digunakan berkomunikasi dengan pegawai lain ?
- I Menurut saya sih sudah interaktif, kan sudah bisa digunakan untuk berkomunikasi dengan baik, bisa digunakan untuk berkomunikasi dua arah.
- P Selama ini apa fasilitas intranet yang ada juga sering dipakai oleh ce Fenny untuk komunikasi dengan atasan ?
- I Kalau dengan atasan jarang, atau bisa dibilang nggak pernah. Biasanya atasan aku kalau ada apa-apa yang langsung manggil, atau kontak langsung lewat telepon. Aku juga, kalau nggak ketemu langsung ya pakai fasilitas telepon yang ada di kantor. Jadi nggak pernah pakai fasilitas intranet yang ada di kantor.
- P Kenapa ce Fenny tidak pernah melakukan komunikasi dengan atasan menggunakan media intranet ?
- I Ya lebih enak kalau ketemu langsung saja, kalau terpaksa karena nggak bisa ya pakai telepon saja.
- P Kalau dengan pegawai yang lain bagaimana ce ?
- I Pegawai yang lain ada juga setahu saya.
- P Ketika pegawai lain melakukan komunikasi dengan atasan, biasanya apa yang dibicarakan ?
- I Yang paling sering itu atasan yang mulai duluan, biasanya ya memberikan perintah ataupun arahan tentang pekerjaan yang ditugaskan untuk bawahan.
- P Jadi bawahan jarang memulai komunikasi dengan atasan ya ?
- I Ya ada juga yang begitu.
- P Kalau bawahan yang memulai pembicaraan, biasanya apa yang disampaikan oleh bawahan kepada atasan ?
- I Ya macam-macam lah. Setahu aku ada yang kadang menyampaikan progress pekerjaan kepada atasan, tapi itupun pimpinan yang minta. Ada juga bawahan yang konsultasi masalah pekerjaan kepada atasan, minta pengarahan kepada atasan.
- P Apa ada juga yang membicarakan masalah yang lain ?
- I Ya mestinya ada saja lah.
- P Kalau atasan sendiri sering ya ngajak komunikasi bawahan melalui intranet ?
- I Ada juga, tapi ya satu dua saja. Seperti yang sudah tak sampaiin tadi. Kalau pimpinan biasanya lebih senang manggil pegawai terus diajak komunikasi langsung dari pada melalui intranet. Ya mungkin pertimbangannya takut kalau apa yang mau disampaikan tidak mengena, begitu.
- P Menurut ce Fenny apakah media internet ini interaktif ketika digunakan berkomunikasi dengan pegawai yang lain ?
- I Iya, medianya kan sama dengan apa yang kita gunakan ketika kita berkomunikasi dengan pegawai yang lain. Yah, menurutku cukup interaktif

### Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Fenny (sambungan)

lah.

- P Komunikasi kadang juga melalui email ya ce ?
- I Iya, kadang kita juga melakukan komunikasi menggunakan email, tapi kalau komunikasi menggunakan email paling banyak dilakukan dengan pihak luar perusahaan, untuk promosi, pengajuan proposal dan yang sejenisnya. Kalau untuk komunikasi internal kayaknya agak jarang dilakukan. Ada juga sih satu dua yang nggunakan.
- P Kalau yang untuk komunikasi dengan pihak internal contohnya seperti apa yang ce Fenny ?
- I Ya paling ada teman kantor kita yang lain yang butuh data, nggak sempet ketemu dengan kita, jadi dia mintanya datanya diemail.
- P Kalau dari pihak perusahaan ke pegawai bagaimana ce ?. Kapan hari saya sempat dengar kalau perusahaan mau ngirim slide presentasi, atau ngirim bulletin ataupun yang lain kepada pegawai kadang menggunakan fasilitas email.
- I Oh ya betul, tadi nggak sempat kebayang di pikiran. Iya itu betul. Pihak perusahaan kalau mau ngirim bulletin, kadang juga pengumuman, ataupun ada slide presentasi sering dikirimkan melalui fasilitas email.
- P Penggunaan email yang lain apa masih ada ya ?
- I Iya saya ingat yang lain. Kadang ini, kalau pas pihak perusahaan atau atasan lagi minta laporan ke pegawai atau bawahan, kadang laporan diminta dalam bentuk soft copy. Hard copy nya juga sering diminta, tapi soft copy nya juga sering diminta. Alasannya lebih mudah disimpan, tapi memang betul kan, kalau soft copy nyimpannya kan nggak repot, nggak menuh-menuhi tempa, nggak seperti dokumen dalam bentuk hard copy, bisa numpuk menuh-menuhin tempat.
- P Ce Fenny sendiri sering menggunakan email perusahaan ya ?
- I Iya, sering juga.
- P Bagaimana penggunaannya, susah atau tidak ?
- I Penggunaannya ya hampir sama dengan email-email yang lain, cuma mungkin hanya masalah tampilan saja yang beda.
- P Kalau dibandingkan dengan email yang ada di Yahoo ataupun di gmail lebih mudah mana penggunaannya ce Fenny ?
- I Sebenarnya ya tergantung kebiasaan kok, kalau sudah biasa nggunakan email perusahaan juga mudah kok.
- P Menurut ce Fenny, apakah keberadaan fasilitas email dari perusahaan itu bermanfaat ?
- I Ya jelas bermanfaat. Pertama, pegawai yang sebelumnya nggak pernah punya email sekarang kan jadi punya email, terus yang kedua, email atas nama perusahaan kan menunjukkan identitas. Ketika orang nerima email terus ada ciputra di belakangnya kan jadi kelihatan, oh ini dari Ciputra begitu. Banyak sih menurut saya manfaatnya. Semakin banyak sarana komunikasi semakin bermanfaat, ya tinggal pintar-pintar si pengguna untuk memanfaatkan fasilitas tersebut.
- P Kemarin saya juga dapat informasi, kalau pihak perusahaan mempunyai agenda rapat mendadak, pihak perusahaan akan memberikan pemberitahuan kepada pegawai melalui intranet, betul begitu ce Fenny ?
- I Iya betul. Istilahnya kan paperless, nggak perlu pakai undangan kertas, dan lebih cepat sampai kepada pegawai, klik send, sudah langsung terkirim ke

### **Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Fenny (sambungan)**

semua pegawai yang ditentukan. Kalau sudah dikirim pesan, di komputer pegawai yang dituju kan muncul itu tanda kalau ada pesan masuk, kalau dibuka ya sudah langsung kelihatan kalau ada undangan dari pihak perusahaan.

- P Itu kan pengiriman undangan mendadak, bagaimana kalau ada pegawai yang berhalangan dan tidak bisa hadir ?
- I Kalau ada yang berhalangan ya tinggal kirim pesan balik kan, kasih pemberitahuan plus ijin kalau nggak bisa ikut, atau mungkin akan terlambat ikut karena ada tugas yang lain. Tapi sebisa mungkin bagi semua pegawai yang mendapatkan undangan rapat untuk hadir mengikuti rapat.
- P Apakah pesan-pesan seperti hanya untuk acara-acara mendadak saja, apa ada juga untuk acara-acara yang lain ?
- I Ya nggak juga. Untuk kegiatan-kegiatan yang lain terkadang juga pihak perusahaan memberikan pemberitahuan melalui intranet, nanti ketika mendekati hari H diberikan pemberitahuan ulang, jadi pemberitahuan yang dilakukan tidak terkesan mendadak, begitu.
- P Bisa dikasih contohnya ce Fenny ?
- I Contohnya... Ehmm.. Ini, misalnya pihak perusahaan mau ngadain event, misalnya perayaan atau yang lain juga, biasanya juga dikirimkan pemberitahuan lewat pesan yang ada di intranet.
- P Untuk kecepatan komunikasinya bagaimana ?, apakah cepat, apakah lemot ?
- I Menurut saya sih cepat, standar lah, seperti kita pas lagi akses situs-situs yang lain.
- P Intranetnya juga dilengkapi dengan fasilitas untuk pembuatan dokumen ya ce ?
- I Dokumen yang seperti apa ya ?
- P Ya buat dokumen, seperti kita buat pengumuman, atau kita membuat kolom berita, begitu.
- I Oh iya, ada.
- P Apa ce Fenny bisa membuat dokumen di intranet ?
- I Iya, bisa, saya diberi hak untuk membuat dokumen kok.
- P Kalau pegawai yang lain bagaimana ?, apa mereka semua juga bisa membuat dokumen ?
- I Ada beberapa pegawai yang bisa, ada juga yang tidak bisa. Itu sudah diatur oleh pihak manajemen kok siapa yang bisa buat dokumen siapa yang tidak bisa buat dokumen.
- P Oh begitu ya. Kenapa hanya beberapa pegawai yang diberi hak untuk membuat dokumen, kenapa tidak semua pegawai punya hak untuk membuat dokumen ?
- I Banyak juga sih pertimbangannya, salah satunya ya pertimbangan produktivitas kerja karyawan. Jadi jangan sampai ketika semua pegawai diberi hak untuk membuat dokumen di intranet, mengisi kolom berita misalnya, nanti malah mereka sibuk dengan pembuatan dokumen, jadinya kan malah tidak produktif. Jadi memang hanya beberapa pegawai saja yang diberi hak untuk membuat dokumen.
- P Cuman kalau untuk membaca dokumen, misalnya membaca berita semua pegawai bisa ya ce ?
- I Ya, semua pegawai bisa. Tapi dokumen atau berita yang bisa dibaca juga dibatasi, jadi tidak semua pegawai dapat membaca semua berita atau

### Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Fenny (sambungan)

dokumen yang ada, ada pembatasan dokumen-dokumen mana yang bisa dilihat dan dibaca.

- P Bagaimana cara perusahaan mengaturnya sehingga bisa seperti itu ?
- I Kalau yang ngatur yang buat program, kapan hari itu yang buat program pihak luar, bukan dari Ciputra sendiri. Hanya tiap pegawai yang bisa akses itu diberikan user name sama passwordnya
- P Masih masalah dokumen ce Fenny, apa ketika ada satu dokumen yang dibuat oleh salah satu pegawai, apakah bisa diedit-edit ?
- I Ya, bisa. Kapan hari aku juga pernah buat dokumen, ada salah sedikit, terus tak edit-edit, ada fasilitasnya untuk ngedit-edit.
- P Terus kalau orang lain bisa ngedit-edit atau tidak ya ?
- I Maksudnya gimana ya ?
- P Begini ce, misalnya ada orang ngisi di kolom berita, terus ada kesalahan, apakah orang lain bisa mengedit berita tersebut untuk membetulkan ?
- I Tidak semua bisa, tapi ada yang bisa, beberapa orang yang diberi hak akses untuk melakukan pengeditan.
- P Ketika ce Fenny membuat dokumen, bisa melakukan modifikasi, contohnya bisa merubah font tulisan, bisa merubah besar kecilnya ?
- I Bisa, hanya memang pilihannya nggak banyak, tapi menurut saya cukuplah sekedar untuk membuat dokumen.
- P Waktu membuat dokumen itu bisa juga ya masukkan gambar ya ?
- I Bisa juga, kalau nggak ada gambarnya kan kurang bagus. Ada juga yang khusus untuk gambar-gambar, seperti galery itu.
- P Apa tampilan gambarnya bisa diatur ?
- I Bisa, bisa dibesarin, bisa dikecilin.
- P Misalnya untuk kolom berita dan kolom-kolom yang lain mbak Fenny, apakah para pembaca juga disediakan tempat untuk komentar ?, seperti kalau kita lihat di situs-situs itu kan biasanya juga setelah kolom berita ataupun kolom yang lain biasanya ada kotak untuk memberikan komentar.
- I Iya, para pembaca juga disediakan kolom untuk komentar.
- P Waktu ce Fenny membuat dokumen, apakah ada fasilitas navigasi *hypertextual* ?
- I Navigasi *hypertextual* itu yang seperti apa ya ?
- P Ini ce, misalnya kita waktu bikin dokumen terkadang kan juga ingin menghubungkan dokumen kita ke dokumen yang lain, jadi kita buat link nya. Ya seperti membuat hyperlink.
- I Wah kalau itu saya belum pernah buat, hanya saja sepertinya ada kok fasilitas itu.
- P Di intranet itu kan tersimpan juga data-data yang lama, seperti berita ataupun data yang lain. Adakah fasilitas untuk melihat data-data yang sudah lama itu ce ?
- I Ada, ada fasilitas untuk lihat itu. Misalnya kita mau lihat berita apa saja yang pernah diposting, itu bisa.
- P Ini ce Fenny, kalau di situs-situs lain itu biasanya kan ada juga videonya, terkadang ada juga musiknya. Di intranetnya ciputra ini ada juga ya fasilitas untuk memasukkan video ataupun musik ?
- I Kalau sendiri belum pernah membuat yang seperti itu, tapi ada di intranet kita, berarti kan tetap bisa dibuat.
- P Menurut pendapat ce Fenny apakah fasilitas untuk pembuatan dokumen dan

### **Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Fenny (sambungan)**

fasilitas untuk membaca dokumen sudah interaktif ?

- I Ya menurut saya sudah interaktif, sudah ada yang bisa buat dokumen, ada yang bisa melakukan editing dokumen, ada juga yang bisa melakukan penghapusan dokumen, ada juga yang bisa membaca dokumen. Memang tidak semua pegawai bisa melakukan semua aktivitas tersebut, tapi itu kan memang kebijaksanaan perusahaan untuk tetap menjaga produktivitas kerja, jadi tetap interaktif.
- P Selama ini apakah ce Fenny merasa kesulitan dalam membuat dokumen ?
- I Kalau sulit nggak ya, cuma mungkin dulu waktu pertama aku pakai intranet agak kesulitan, karena belum biasa, tapi sekarang ketika sudah biasa ya nggak ada masalah.
- P Masalah kecepatan aksesnya ce Fenny, apakah selama ini mbak Fenny merasakan ketika membuat dokumen atau membaca dokumen dapat dilakukan dengan cepat ?
- I Kalau pas untuk baca aku rasakan bisa cepat, cuma kalau pas membuat dokumen memang agak lama sedikit. Kalau bisa lebih cepat sedikit ya lebih baik.
- P Seperti di Google ataupun di Yahoo itu kan ada search engine, bisa digunakan untuk mencari data-data yang sudah ada di database. Apa di intranetnya Ciputra ini juga ada fasilitas search engine ?
- I Ya, ada.
- P Cara menggunakannya bagaimana ya ?
- I Ya hampir sama dengan penggunaan search engine yang lain. Tinggal ketikkan kata kunci di tempat yang telah disediakan, nanti terus data-data yang sesuai dengan kata kuncinya akan keluar.
- P Masalah navigasi ce Fenny. Bagaimana menurut mbak Fenny navigasi yang ada di Intranet Ciputra, apa navigasinya baik ?
- I Navigasi seperti apa yang dimaksud ya ?
- P Navigasi ce, misalnya kita mau mencari menu tertentu, atau content tertentu, kita dengan mudah dapat menemukan di intranetnya Ciputra karena ada penunjuk atau tanda-tandanya.
- I Kalau itu menurut saya agak sedikit susah, kecuali orang yang sudah biasa menggunakan fasilitas ini, akan lebih mudah.
- P Terus saran ce sendiri untuk masalah navigasi bagaimana ?
- I Kalau menurut saya ya kalau bisa diperbaiki lagi, sehingga pas kita mau nyari menu atau content apa dengan mudah akan bisa kita temukan. Kalau masalah tekniknya itu menurut saya yang tahu yang tukang bikin programnya itu.
- P Terus masalah menu-menunya ce Fenny. Apakah menurut mbak Fenny menu-menu yang ada di intranet ciputra ini user friendly, mudah dan nyaman untuk digunakan ?
- I Untuk masalah kemudahan saya kira sudah mudah, cuma untuk masalah kenyamanan yang mungkin perlu untuk ditingkatkan lagi. Ya seperti masalah tampilan, ya kalau bisa sih diperbaiki lagi agar tampilannya lebih baik lagi, lebih menarik, jadi orang-orang akan senang untuk menggunakannya.
- P Apakah intranet Ciputra juga dilengkapi dengan link untuk menuju ke halaman-halaman yang lain ?
- I Iya, seingat saya memang ada beberapa link kok di intranet Ciputra. Kalau kita klik nanti kita masuk ke halaman yang ada di link itu.

### **Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Fenny (sambungan)**

- P ce Fenny, menurut ce apakah fasilitas menu, search engine serta fasilitas yang lain sudah interaktif ?
- I Menurut saya sudah cukup lumayan interaktif lah, bisa banyak membantu kita. Hanya saja kalau bisa terus ditingkatkan, teknologi dalam bidang itu kan terus berkembang terus, kalau tidak ada perbaikan nanti lama-lama ya jadi ketinggalan jaman.
- P Yang terakhir ce Fenny, secara keseluruhan bagaimana penilaian ce Fenny tentang fasilitas intranet yang ada di Ciputra ini ?
- I Over all, secara keseluruhan menurut saya sudah cukup lumayan, ya memang tetap masih perlu ditingkatkan terus kualitasnya. Sama masalah ini mungkin, motivasi dari pegawai untuk memanfaatkan fasilitas ini perlu ditingkatkan lagi. Ada fasilitas untuk berkomunikasi akan tetapi kalau nggak dimanfaatkan secara maksimal kan ya percuma juga. Masalah tampilan juga perlu diperhatikan, kalau bisa ya tampilan dibuat yang menarik, terus pengambilan warnanya dibuat yang nyaman sehingga tidak menjadikan mata para pengguna cepet lelah.
- P Terima kasih atas waktu yang diberikan kepada saya ce. Nanti kalau misalnya masih ada informasih lain yang ingin saya ketahui, saya bisa ngubungi ce Fenny lagi ya?
- I Ya. Silahkan. Email juga boleh.

#### **Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Livana**

- P Selamat sore Mbak Livana
- I Iya selamat sore. Mau wawancara ya ?. Silahkan ...
- P Iya mbak, seperti yang kemarin sudah saya sampaikan mbak, hari ini saya mau melakukan wawancara tentang interaktivitas intranet yang ada di Ciputra ini.
- I Iya, silahkan. Tapi tanyanya jangan yang susah-susah ya, biar saya nggak repot njawabnya. He he he
- P Pasti mbak. Tapi pertama ada beberapa hal yang ingin saya sampaikan dulu
- I Iya
- P Mbak Livana sudah berapa lama kerja di sini?
- I Sekitar 4 tahun
- P Selama kerja di sini pernah pindah divisi ?
- I Kalau pindah divisi nggak pernah, hanya pindah posisi saja, tapi masih dalam satu divisi.
- P Kalau boleh tahu hobi mbak Livana apa ya ?
- I Hobi banyak, tapi ada beberapa yang paling saya senang, yaitu Travelling, Chatting, plus makan-makan
- P Sekarang terus ke permasalahan ya.
- I Ya, silahkan, saya sudah siap dari tadi.
- P Mbak livana tentunya sudah pernah memakai fasilitas intranet yang ada di Ciputra ?
- I Iya, tentu lah. Waktu pertama dulu diaplikasikan para pegawai juga ditraining untuk menggunakannya.
- P Apakah fasilitas internet yang ada Ciputra dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain ?
- I Iya bisa.
- P Komunikasinya bisa satu arah atau dua arah ?
- I Bisa dua arah, soalnya masing-masing kita bisa ngirim pesan ke pegawai yang lain. Misalnya saya ngirim pesan ke pegawai yang lain, pegawai yang lain juga bisa balik ngirim pesan ke saya. Jadi bisa bolak-balik, itu kan dua arah namanya kan.
- P Fasilitas apa yang biasanya digunakan untuk komunikasi itu mbak ?
- I *Message pop up*, fasilitas untuk chatting dengan pegawai yang lain.
- P Komunikasinya biasanya dilakukan dengan pegawai yang satu divisi atau lain divisi ya ?
- I Ya bisa dua-duanya sih, tapi kebanyakan ya dengan pegawai yang satu divisi.
- P Ketika mbak Livana melakukan komunikasi dengan pegawai lain, apakah pegawai lain bisa memberikan jawaban secara simultan, jawaban secara langsung ?
- I Bisa. Jadi waktu kita ngirim pesan ke pegawai lain, nanti akan muncul tanda di layar monitor pegawai lain itu kalau ada pesan yang masuk. Kalau pegawai itu terus memberikan balasan, ya bisa langsung masuk ke tempat kita.
- P Prosesnya lama atau tidak mbak ?
- I Prosesnya cepat, ya begitu dilik untuk kirim pesan, langsung pesan sampai ke tujuan.
- P Biasanya ketika melakukan komunikasi dengan sesama pegawai, topik apa yang dibicarakan mbak ?

#### **Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Livana (sambungan)**

- I Topiknya tentu ya tentang masalah pekerjaan, karena memang sarana intranet ini diadakan untuk menunjang kelancaraan pelaksanaan pekerjaan oleh para pegawai. Kalau akhirnya ada yang memanfaatkan untuk urusan di luar pekerjaan ya itu terserah pada pribadi masing-masing.
- P Mbak Livana bisa ngasih contoh masalah pekerjaan itu seperti apa ?
- I Ya banyak sih, misalnya ada pegawai yang dapat tugas dari atasan, terus agak kebingungan dalam mengerjakan pekerjaan. Untuk nyelesaikan masalah itu kadang mereka tanya-tanya ke pegawai yang lain, siapa tahu pernah melakukan atau ngerti dengan pekerjaan itu, jadi kan bisa kasih solusi. Ada juga yang dapat tugas bersama, jadi tugas tidak hanya dilakukan oleh satu orang, tapi kebetulan tempatnya terpisah, tidak satu ruangan, atau bahkan tidak satu gedung. Lha dengan sarana intranet ini kan bisa banyak membantu untuk sarana berkoordinasi dengan pegawai lain yang tergabung dalam satu tim itu.
- P Apakah ada yang hanya iseng saja ?
- I Ya ada saja lah, namanya juga orang iseng.
- P Menurut mbak Livana apakah keberadaan intranet ini bermanfaat bagi para karyawan?
- I Ya, menurut saya sangat bermanfaat. Perusahaan sudah menyediakan fasilitas bagi pegawai untuk bisa berkomunikasi dengan orang-orang di sekitarnya agar dapat mendukung pekerjaannya, sekarang ya tinggal pegawainya saja. Kalau dirinya mampu manfaatin sarana ini dengan baik, saya kira akan sangat mendukung bagi pekerjaannya.
- P Menurut mbak Livana apakah komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dengan menggunakan media intranet ini efektif ?
- I Kalau menurutku cukup efektif. Pesan yang ingin disampaikan bisa sampai dengan baik kepada pegawai lain, jadi menurutnya sudah efektif.
- P Apakah menurut mbak Livana komunikasi pegawai satu dengan pegawai yang lain cukup dilakukan melalui intranet saja ?
- I Kalau itu menurutku belum cukup, perlu juga sih dilakukan komunikasi secara tatap muka, perlu jumpa darat. Soalnya banyak kan yang tidak bisa terwakili dengan komunikasi melalui intranet, kita tidak bisa mengetahui dengan detil mimik wajah lawan bicara, kita tidak bisa mengetahui bahasa tubuhnya, macam-macam lah yang tidak bisa dilakukan melalui intranet dan hanya bisa dilakukan dengan komunikasi tatap muka.
- P Kalau dari sisi interaktivitas intranet menurut mbak Livana bagaimana ?
- I Kalau menurutku masih kurang sih. Ya itu tadi, banyak hal yang tidak bisa terwakili melalui komunikasi dengan intranet. Mungkin akan jadi lebih kalau misalnya bisa dilengkapi dengan web cam, jadi selain lihat tulisan, atau mungkin malah bisa dengar suaranya, juga bisa lihat fisik orangnya. Sementara ini yang di tempat kita kan nggak bisa seperti itu.
- P Selain dengan sesama pegawai, apakah fasilitas intranet juga sering digunakan oleh mbak Livana untuk berkomunikasi dengan atasan ?
- I Wah, kalau saya nggak pernah melakukan komunikasi dengan atasan menggunakan media intranet ini, lha wong kita tempat kerjanya dekat, jadi kalau ada perlu apa-apa ya saya langsung saja minta ketemu langsung, begitu.
- P Kalau pegawai lain apakah juga sering melakukan komunikasi dengan atasan menggunakan intranet ini ?

#### **Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Livana (sambungan)**

- I Ya, mungkin iya. Tipikal atasan masing-masing pegawai itu kan macam-macam, dan kebetulan tipikal atasan itu agak susah untuk diajak berkomunikasi, kalau A ya A, tidak bisa B atau C, jadi kita ya seperlunya saja melakukan komunikasi. Kalau atasan pegawai yang lain mungkin kan lebih enak untuk diajak berdiskusi, jadi lebih bebas untuk berkomunikasi.
- P Kalau atasan sendiri apakah pernah mengajak berkomunikasi dengan mbak Livana melalui media intranet ini ?
- I Jarang sekali, paling satu atau dua kali saja. Kalau atasan saya itu lebih suka untuk berkomunikasi secara langsung, jadi kalau ada apa-apa ya langsung main panggil untuk menghadap.
- P Kalau menurut mbak Livana apakah komunikasi yang dilakukan dengan atasan menggunakan media intranet ini efektif ?
- I Kalau menurut saya tidak efektif sih, karena pekerjaanku ini kan pekerjaan yang sifatnya teknis, susah kalau hanya dibicarakan, perlu dipraktekkan, jadi ya perlu komunikasi secara langsung, plus ada prakteknya. Lagian pimpinan sendiri juga kurang suka melakukan komunikasi intranet, lebih senang kalau langsung manggil bawahannya.
- P Kalau masalah interaktivitasnya bagaimana mbak Livana ?
- I Lha kita jarang komunikasi dengan atasan lewat intranet, jadi bagaimana mau tahu interaktif. Tapi kalau dilihat dari segi fasilitas, sebenarnya sudah bisa untuk berkomunikasi, ya walaupun sebenarnya masih ada beberapa hal yang perlu ditambahkan lagi.
- P Terus dari atasan sendiri, apakah mereka juga sering menggunakan fasilitas chatting untuk berkomunikasi dengan pegawai ?
- I Ya, kadang-kadang, kalau atasan pas lagi mau tau kerjaan kita, pas mau ngecek. Kadang atasan juga nanyakan ke pegawai ada masalah atau tidak dengan pekerjaan yang dilakukan. Kalau masalahnya bisa diselesaikan lewat chatting ada juga atasan langsung memberikan pengarahan untuk menyelesaikan masalah pegawai. Tapi kalau tidak bisa lewat media intranet biasanya pegawai itu terus dipanggil untuk menghadap ke atasan.
- P Mbak di sini kan punya bawahan, apa mbak Livana pernah menggunakan fasilitas intranet untuk berkomunikasi dengan bawahan ?
- I Kalau dengan bawahan nggak pernah, lha tempat duduknya saja dekat dengan saya kok, ya enak secara langsung. Intranet itu kan bagi yang terkendala jarak, kalau jaraknya dekat ya ngapain pakai intranet.
- P Untuk memperlancar komunikasi apakah setiap pegawai juga diberikan email atas nama perusahaan ?
- I Ya, ada. Biasanya kalau untuk masalah administrasi kantor, baik dengan pihak internal sendiri ataupun dengan pihak luar biasanya kita diminta untuk pake email perusahaan, soalnya itu kan identitas.
- P Untuk keperluan apa biasanya email pegawai itu digunakan untuk berkomunikasi ?
- I Kalau yang dengan pihak perusahaan sendiri kadang pas kita diminta untuk nyerahin laporan ke atasan. Kadang selain kita diminta untuk nyerahin data dalam bentuk fisik laporan, kita juga terkadang diminta untuk nyerahin laporan dalam bentuk file, biasanya filenya suruh diemail.
- P Selain itu mungkin masih ada ?
- I Ya paling kalau kita pas mau kirim-kiriman data sama teman-teman kerja kadang pake email itu, dari harus ke sana ke sini nenteng flash disk.

#### **Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Livana (sambungan)**

- P Terus kalau komunikasi dengan pihak luar seperti apa ya mbak ?
- I Banyak sih, contohnya sama pelanggan. Kadang kita kan ada perlu ngirimkan penawaran kepada pelanggan, atau mungkin ada promo, ada juga yang kita kirim lewat email ini.
- P Menurut mbak Livana ada manfaatnya nggak sih fasilitas email yang diberikan kepada pegawai ? terus kalau ada contohnya seperti apa ?
- I Ya tentunya ada lah. Kita kalau mau ngirim data-data kan jadi lebih mudah, nggak harus datang ke orangnya, cukup lewat email, sudah sampai. Email juga bermanfaat untuk terus menjaga hubungan baik dengan pelanggan perusahaan.
- P Terus apakah pihak perusahaan sendiri sering menggunakan email untuk menjalin komunikasi dengan pegawai perusahaan ?
- I Ya, pihak perusahaan sering kok nggunakan email untuk menjalin komunikasi dengan pegawai, seperti ngirim buletin ke pegawai biasanya yang nggunakan email, terus kalau ada pemberitahuan-pemberitahuan penting, selain ditempel di papan pengumuman terkadang juga dikirim langsung ke email masing-masing pegawai.
- P Email yang diberikan oleh perusahaan apakah mudah dipakai ?
- I Mudah, tinggal kebiasaan saja, sama dengan email-email yang lain.
- P Menurut mbak Livana apakah komunikasi yang dilakukan dengan email, baik dengan atasan ataupun dengan sesama pegawai efektif ?
- I Kalau email biasanya kan tidak digunakan untuk komunikasi secara intensif, ya hanya sekedar untuk ngirim data, pemberitahuan, ataupun informasi yang lain, jadi menurutku efektif nya ya sekedar untuk pengiriman data-data begitu, kalau untuk berkomunikasi yang intensif menurutku kok nggak ya.
- P Untuk penggunaan email apa prosesnya bisa cepat ?
- I Ya tergantung data yang mau diemail, kalau filenya besar ya lama, tapi kalau kalau kecil ya cepat.
- P Kalau dibandingkan dengan fasilitas email gratis yang ada di situs-situs itu gimana kecepatannya ?
- I Ya kira-kira sama, kurang lebihnya begitu.
- P Di intranet juga diberikan fasilitas untuk pembuatan dokumen ya mbak ?, seperti isian untuk kolom pengumuman ataupun berita ?
- I Ya, ada.
- P Mbak sendiri apa pernah menggunakan fasilitas itu ?
- I Aduh, kebetulan saya nggak pernah pakai, karena memang nggak ada perlunya sih, paling ya cuma lihat-lihat, kalau buatnya sih nggak pernah.
- P Tapi apa mbak Livana punya gambaran proses pembuatan dokumen itu ?
- I Kalau prosesnya saya pikir sih biasa saja, ya seperti kita ngeblog itu, tinggal diklik-diklik, diketik, terus dipublikasi, sudah masuk dokumennya dan bisa dilihat orang banyak.
- P Cuma mbak Livana belum pernah nyoba ya ?
- I Sayangnya belum, he he. Habis nggak ada perlunya sama saya, jadi ya nggak tak coba-coba.
- P Kalau hanya sekedar baca-baca dokumen semacam pengumuman atau berita begitu pernah ya ?
- I Iya, pernah. Soalnya kadang perusahaan kalau ada apa-apa kan diumumkan lewat internet, selain juga ditempel di papan pengumuman.
- P Untuk lihat dokumen seperti pengumuman ataupun berita itu cepat ya mbak?

#### **Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Livana (sambungan)**

- I Iya standar lah, biasa-biasa saja. Nggak cepat juga nggak lemot, sedang lah.
- P Mbak Livana, pada dokumen pengumuman ataupun berita itu apa ada tempat untuk memberikan komentar ?
- I Iya, ada.
- P Mbak livana pernah memberikan komen pada pengumuman atau berita itu ya?
- I Wah kebetulan saya nggak pernah ngasih komen, paling ya cuman baca, setelah itu ya sudah.
- P Mbak Livana tahu navigasi *hypertextual* ?
- I Yang seperti apa ya ?
- P Ada yang nyebut link, di bagian pengumuman ataupun berita itu kadang kan ada link, kadang ke berita yang lain, atau kadang ke konten yang lain. Apakah fasilitas dokumen
- I Iya, ada, fasilitas itu ada kok di Intranet kita.
- P Pegawai yang membuat dokumen apakah bisa membuat fasilitas navigasi itu?
- I Fasilitasnya kan ada, ya mestinya saja yang buat dokumen bisa menambahkan link-link itu.
- P Dokumen, baik itu pengumuman, berita ataupun dokumen yang lain itu kan ada yang lama dan ada yang baru. Apakah ada fasilitas untuk dapat mencari berita-berita yang sudah lama.
- I Iya ada, ada fasilitasnya, fasilitas untuk pencarian dokumen.
- P Mbak Livana, setahu mbak apakah satu dokumen yang dibuat oleh satu orang bisa diedit oleh orang yang lain ?
- I Mestinya sih bisa, dimana-mana kan editing itu selalu ada, jadi kalau ada dokumen yang salah ketik atau gimana mestinya bisa diedit, dan yang ngedit itu bisa jadi orangnya sendiri ataupun orang lain, jadi menurutku ya bisa-bisa saja sih.
- P Dokumen yang berupa video dan musik ada juga ya mbak ?
- I Setahu saya ada, itu kan ada juga video peraga, demo cara bermain golf, ada juga demo contoh pelaksanaan kerja untuk karyawan. Jadi kan ada. File musik juga ada, soalnya kalau kita akses satu halaman tertentu kadang kaya ada suara musiknya itu. Ada juga itu, video pelajaran bahasa Inggris
- P Apakah menurut mbak Livana fasilitas untuk pembuatan dokumen di Intranet Ciputra ini sudah interaktif ?
- I Kalau masalah interaktifitasnya gimana ya.. Ehmm.. saya nggak pernah pakai untuk buat dokumen, jadi nggak tahu persisnya, tapi kelihatannya sih sudah lumayan interaktif sih, kan ada beberapa pegawai bisa buat dokumen, ada beberapa pegawai bisa ngedit-ngedit, ada video, musik, jadi menurutku sih sudah lumayan interaktif.
- P Masalah kecepatan akses mbak, waktu mbak Livana membuka dokumen-dokumen itu, apakah aksesnya bisa cepat ?
- I Tergantung sih, kalau filenya file tulisan agak cepat sih, cuma kalau filenya pas file video biasanya loading awalnya agak lama, tapi kalau sudah jalan ya biasa.
- P Seperti situs ataupun jaringan intranet yang lain, apakah pada Intranet di Ciputra ini dilengkapi dengan fasilitas untuk pencarian data, search engine ?
- I Ada, ada. Adakok semacam kotak pencarian data, jadi kita tinggal mengetikkan kata kunci apa yang mau kita cari, kalau datanya ada ya

#### **Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Livana (sambungan)**

langsung keluar datanya, tapi kalau datanya nggak ada tentunya ya nggak ada yang mau keluar.

- P Mudah nggak penggunaan search engine ini mbak Livana ?
- I Ya sama sih dengan yang lain. Kan tinggal ketikkan kata-katanya, terus keluar hasilnya. Mudah kan.
- P Di fasilitas intranet Ciputra ini kan banyak menu-menunya, apakah menu-menu yang ada itu user frindly, nyaman untuk pengguna ?
- I Kalau menurutku biasa sih, gimana ya, ya selama ini nggak ada masalah sih, nggak repot penggunaannya.
- P Terus masalah navigasi mbak Livana, misalnya kita mau mengarah ke halaman yang lain, apa mudah ?
- I Iya, kan sudah ada semacam tombol-tombolnya, terus ada juga kan menu-menu pilihannya, jadi kan tinggal di klik-klik saja. Mudah sih kalau menurutku.
- P Menurut mbak Livana, apakah fasilitas menu, search engine serta fasilitas yang lain sudah interaktif ?
- I Kalau menurutku sih masih kurang, tampilan-tampilan masih kurang interaktif, ya kalau bisa sih diperbaiki lagi, terus ditingkatkan, teknologinya kan juga semakin berkembang, jadi kalau bisa fasilitas intranet kita ya ikut berkembang lah, di up-grade terus.
- P Terakhir mbak Livana, kalau secara keseluruhan, bagaimana pendapat Mbak Livana tentang fasilitas intranet yang ada di Ciputra ?
- I Terlalu biasa, nggak ada yang spesial menurutku, rasanya ya kurang begitu.
- P Terima kasih mbak Livana atas waktunya. Nanti kalau misalnya masih ada informasi lain yang ingin saya ketahui, saya bisa ngubungi mbak Livana lagi ya?
- I Ya, tentu, silahkan datang kapan saja, pokok saya nggak lagi kerja nanti saya layani.

## **Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Lestari Sukmawati**

- P Selamat sing Ibu Lestari
- I Selamat siang.
- P Seperti yang kemaren saya sampaikan lewat telepon, hari ini saya mau melakukan wawancara dengan Ibu terkait dengan fasilitas intranet yang ada di Ciputra sini.
- I Oh ya, silahkan. Akan saya bantu semampu saya
- P Sebelum ke inti permasalahan, ada beberapa hal yang mau saya tanyakan ke Ibu Lestari
- I Oh iya, nggak apa-apa
- P Ibu Lestari sudah berapa lama kerja di Ciputra ?
- I Sudah lama, ada kalau 8 tahun
- P Pernah pindah posisi ya bu ?
- I Ya pernah lah, orang sudah 8 tahun.
- P Sekarang posisi di posisi Family Club & Hotel Secretary ya bu ?
- I Iya.
- P Pekerjaan yang dilakukan apa ya ?
- I Kerjanya filling, arrange meeting, buat reported, Madang-kadang juga melakukan supervisi.
- P Kalau boleh tahu, hobi ibu apa ya ?
- I Hobi saya, nonton suka, membaca suka, makan juga suka.
- P Sekarang langsung ke permasalahan ya bu ?
- I Oke
- P Ibu pernah menggunakan fasilitas Intranet ya ?
- I Pernah lah, semua pegawai di sini kan diberi pelatihan untuk menggunakan fasilitas ini.
- P Ibu pernah menggunakan untuk berkomunikasi dengan sesama pegawai ?
- I Pernah
- P Apakah komunikasi yang dilakukan dengan pegawai yang lain itu bisa dilakukan dua arah ?
- I Maksudnya ?
- P Maksud saya apakah komunikasi antara Ibu dengan pegawai lain bisa dilakukan dengan baik, ketika ibu ngirim pesan komunikasi, pesan bisa langsung diterima oleh pegawai lain, terus ketika pegawai lain mengirimkan pesannya kepada ibu, ibu juga bisa langsung menerimanya.
- I Iya, bisa begitu
- P Ibu Lestari punya bawahan ya ?
- I Iya, saya punya bawahan, kerjaan kan banyak, kalau dikerjakan sendiri ya nggak selesai-selesai
- P Apakah selama ini ibu sering melakukan komunikasi dengan bawahan dengan menggunakan fasilitas intranet ?
- I Kalau sering nggak, pernah beberapa kali
- P Ketika melakukan komunikasi dengan bawahan, apa yang biasanya dibicarakan bu ?
- I Kalau dengan bawahan paling ya memberikan perintah kerja, ini ada kerjakan, harap diselesaikan, begitu. Kalau memungkinkan, kadang briefing teknis pelaksanaan saya beritahukan lewat intranet ini, tapi kalau nggak memungkinkan ya saya panggil langsung orangnya, kan nggak semua bisa diberitahukan ke pegawai.
- P Ada lagi mungkin ibu materi yang biasa dibicarakan dengan bawahan

**Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Lestari Sukmawati (sambungan)**  
melalui intranet ?

- I Kelihatannya kok hanya itu, soalnya saya nggak sering menggunakan intranet untuk berkomunikasi dengan bawahan. Kalau dengan bawahan saya biasanya langsung main panggil, jadi pemberian tugas ataupun petunjuk pelaksanaan tugas saya sampaikan secara langsung, tatap muka. Takut ini, takut nanti bawahan nggak ngerti dengan tugasnya. Lha kalau bawahan sudah paham betul dengan tugasnya, baru kadang saya minta laporan progress pekerjaan disampaikan lewat intranet ini.
- P Apa ibu sering meminta pegawai untuk memberikan laporan lewat fasilitas intranet ini ?
- I Nggak sering, ya sekali dua kali saja, yang paling sering ya saya minta langsung laporannya.
- P Kalau dengan atasan bagaimana bu ?, apakah ibu pernah menggunakan fasilitas intranet ini untuk berkomunikasi dengan atasan ?
- I Dengan atasan ya, ehmm, jarang sekali, atau mungkin malah nggak pernah. Biasanya kalau dengan atasan saya langsung minta ketemu langsung, ada yang mau saya bicarakan, begitu. Kebetulan atasan saya enak untuk diajak ngomong, tempat ngantornya juga dekat dengan saya, jadi ya mendingan langsung saja.
- P Menurut ibu apakah fasilitas intranet ini efektif untuk berkomunikasi dengan para bawahan ?
- I Menurut saya kok kurang efektif ya, soalnya ketika kita memberikan tugas ke bawahan banyak hal yang tidak bisa dilakukan kalau tidak dengan tatap muka secara langsung.
- P Apakah selama ini ada bawahan ibu yang memulai pembicaraan terlebih dahulu dengan ibu melalui intranet ini ?
- I Ya, ada juga.
- P Biasanya apa yang dibicarakan oleh pegawai kepada atasannya ?
- I Kadang ya pengen konsultasi dengan saya, ada pekerjaan yang kurang ngerti, terus tanya-tanya begitu, kadang ada juga yang ngasih progress pekerjaan, karena kadang memang saya minta untuk ngasih progress pekerjaan.
- P Terus apakah menurut ibu komunikasi dengan bawahan melalui fasilitas intranet ini bisa interaktif ?
- I Kalau masalah interaktif bisa interaktif, cuma menurut saya terkadang pesan yang ingin kita sampaikan tidak sampai, atau kadang malah terjadi salah penafsiran.
- P Apa ibu pernah menggunakan fasilitas untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain ?
- I Iya, pernah
- P Topik apa yang biasa dibicarakan ketika berkomunikasi dengan pegawai yang lain ?
- I Paling ya sharing masalah pekerjaan, mungkin pas kita dapat pekerjaan dan tidak terlalu menguasai tugas itu, kadang kita sharing dengan pegawai yang lain.
- P Selain sharing masalah pekerjaan, mungkin ada topik lain yang dibicarakan ?
- I Topik yang lain, ya kadang kita berbagi informasi, atau kadang ya sekedar pengen nyapa teman yang lain.
- P Ibu sering ya menggunakan fasilitas ini untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain ?

### **Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Lestari Sukmawati (sambungan)**

- I Kalau sering ya nggak, ya pernah lah, sekali dua kali.
- P Menurut ibu apakah komunikasi dengan pegawai lain melalui fasilitas intranet ini apakah efektif ?
- I Ya, menurut saya bisa efektif. Soalnya pas kita komunikasi dengan pegawai lain materinya kan nggak berat, tidak seperti pas kita komunikasi dengan bawahan untuk ngasih pekerjaan, jadi menurutku sih bisa efektif ?
- P Terus masalah interaktivitasnya bagaimana ?
- I Masalah interaktivitasnya, ehmm, menurut saya bisa interaktif kok, bisa enak kita komunikasi dengan pegawai lain, yah meskipun tidak seenak seperti ketika kita berkomunikasi langsung, tatap muka, tapi cukup lah menurutku, banyak membantu lah.
- P Perusahaan juga memberikan fasilitas email kepada masing-masing pegawai ya bu ?
- I Iya, perusahaan ngasih email kepada masing-masing pegawai
- P Untuk keperluan apa biasanya email digunakan oleh pegawai ?
- I Sebenarnya kalau saya email itu paling sering digunakan untuk berkomunikasi dengan pihak luar, dengan para pelanggan ataupun para calon pelanggan. Kalau dengan pihak internal sendiri tidak terlalu sering.
- P Kalau dengan pihak internal sendiri biasanya untuk keperluan apa email itu digunakan ?
- I Paling sering untuk menyerahkan laporan. Di tempat kita ini selain dalam bentuk fisik, laporan yang dijilid itu, kadang pimpinan juga sering meminta laporan dalam bentuk file, karena kadang kan masih mau diolah lagi sama pimpinan. Datanya itu biasanya dikirimkan melalui email, jadi enak, nggak perlu ke sana-sini bawa filenya, ya tinggal di email saja.
- P Itu kan dari pegawai ke pimpinan atau ke perusahaan, kalau perusahaan apa juga sering menggunakan email untuk berkomunikasi dengan para pegawai ?
- I Ya, kadang perusahaan juga menggunakan email untuk mengirim data-data ke pegawai.
- P Data apa ya yang biasanya dikirimkan oleh perusahaan kepada para pegawai?
- I Kalau perusahaan kadang ya ngirim data ini, ehmm, misalnya perusahaan punya aturan kerja baru, kadang itu dikirimkan melalui email, ya meskipun tetap diberikan pengumuman secara tertulis. Terus ini, kita kan punya bulletin, para pegawai juga sering dikirimi bulletin melalui email, jadi pegawai lihat buletinnya dari email, bisa menghemat biaya cetak. Kadang-kadang ya pemberitahuan-pemberitahuan lain diberikan oleh perusahaan melalui email.
- P Menurut ibu apakah penggunaan email ini efektif ?
- I Menurut saya cukup efektif. Soalnya kita kan nggak perlu harus ke sana ke sini untuk memberikan file, entah itu file pekerjaan, laporan, ataupun yang lain, tapi cukup lewat email saja kan sudah cukup. Bagi pihak perusahaan juga begitu, perusahaan kan tidak perlu repot membagi satu-satu kepada masing-masing pegawai, tapi cukup pakai email saja langsung bisa diterima oleh semua pegawai.
- P Untuk proses pengiriman email apa prosesnya cepat bu ?
- I Prosesnya cepat kok, tapi tergantung juga file sih, kalau pas file yang besar ya agak lama sedikit, tapi kalau filenya kecil, ya prosesnya bisa cepat.
- P Di intranet ada fasilitas pembuatan dokumen ya bu ?

## Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Lestari Sukmawati (sambungan)

- I Iya
- P Apa ibu pernah menggunakan fasilitas pembuatan dokumen di Intranet ?
- I Dulu pernah, waktu itu kita lagi ada pelatihan dari pihak pembuat programnya, tapi setelah itu ya jarang
- P Apakah proses pembuatannya bisa cepat ?
- I Bisa, waktu itu bisa cepat, tapi nggak tahu ya kalau sekarang
- P Prosesnya mudah atau tidak bu ?
- I Prosesnya mudah kok
- P Terus apakah ibu bisa mengedit data-data yang telah ibu buat ?
- I Maksudnya ?
- P Misalnya ada data yang salah, terus mau dibetulkan, itu kan harus diedit dokumennya, apakah ibu pernah mencoba untuk mengedit-edit data ?
- I Iya, bisa. Datanya bisa diedit
- P Dokumen-dokumen yang telah dibuat itu bisa dibaca umum ya bu ? misalnya untuk kolom berita ataupun kolom pengumuman ?
- I Bisa
- P Ibu pernah nyoba?
- I Iya pernah
- P Cepat nggak bu proses untuk membuka dokumen-dokumen seperti pengumuman ataupun berita itu ?
- I Cepat prosesnya, tapi kalau banyak gambar-gambarnya biasanya ya sedikit agak lama
- P Terus apakah untuk dokumen yang dibuat oleh orang lain ibu bisa mengeditnya ?
- I Wah nggak tahu ya, soalnya saya belum pernah nyoba yang seperti itu. Tapi harusnya ya bisa, ya seperti situs-situs yang lain itu kan bisa, pokoknya punya *user name* sama *password* untuk bisa editing, harusnya ya bisa.
- P Ketika membuat dokumen, maksud saya tulisan, apakah bisa diatur-aturnya sesuai dengan keinginan kita ?
- I Saya risa bisa, cuma saja ya tergantung sama fasilitasnya sih. Ya mungkin tidak selengkap fasilitas yang ada di program-program untuk membuat teks, seperti MS Word, tapi saya rasa bisa kok tampilan teksnya diatur-aturnya.
- P Menurut ibu apakah fasilitas untuk pembuatan dokumen tersebut sudah interaktif ?
- I Ehmm. Kalau menurut saya untuk beberapa orang sudah cukup interaktif, sudah bisa membuat dokumen, bisa diedit, yang ngedit bisa orang lain, jadi ya sudah interaktif lah.
- P Ada mungkin usulan dari ibu untuk membuat fasilitas pembuatan dokumen menjadi lebih baik lagi ?
- I Wah, saya belum punya ide
- P Terus ini ibu, dokumen yang ada di intranet itu kan banyak, ada juga dokumen-dokumen yang sudah lama. Apakah ada fasilitas untuk melihat dokumen-dokumen yang sudah lama ?
- I Ada, ada kok fasilitas untuk melihat dokumen-dokumen yang sudah lama, kalau nggak ada kan ya repot, kalau mau lihat data-data yang sudah lama kan bingung
- P Terus masalah search engine, apakah ada fasilitas search engine nya di intranet Ciputra ini ?
- I Ada

## Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Lestari Sukmawati (sambungan)

- P Apa penggunaannya mudah ibu ?
- I Iya, mudah kok digunakan
- P Seperti apa menggunakannya ?
- I Ya tinggal itu, tinggal masukkan key word nya saja, nanti apa-apa yang sesuai dengan kata kunci itu sudah keluar sendiri
- P Untuk menu-menu yang ada di intranet, apakah menu-menunya mudah digunakan ?
- I Mudah kok digunakan, ya tinggal di klik-klik saja kan
- P Terus apakah menu-menu tersebut *user friendly* ?
- I Maksudnya gimana ya ?
- P Ini bu, maksudnya apakah menu-menunya itu seperti menu-menu yang sudah dikenal atau biasa digunakan oleh pengguna, ya misalnya kalau simpen itu biasanya kan gambar disket, kalau nambah itu tanda cross, begitu ?
- I Iya, memang begitu kok, menu-menu kalau saya pikir ya sudah akrab dengan pengguna, ya menu-menu yang sudah biasa digunakan oleh para pengguna, begitu.
- P Halaman yang ada di intranet itu kan banyak, apakah tersedia link untuk bisa masuk dari satu ke halaman yang lain ?
- I Gimana ?
- P Ini, contentnya intranet ini kan banyak bu, terus apa ada fasilitas link, penghubung antara satu halaman ke halaman yang lain, jadi kalau kita mau menuju ke halaman lain itu ya tinggal diklik saja.
- I Oh iya, ada. Kalau kita mau ke bagian berita, ada itu yang harus diklik biar masuk ke bagian berita, terus kalau mau masuk ke bagian lain juga ada kok fasilitas link nya itu untuk bisa masuk ke halaman lain itu.
- P Terus masalah navigasi bu, apakah ada keterangan petunjuk tentang isi intranet ini. Kalau di situs lain ya semacam peta situs begitu, apakah di intranet ini ada ?
- I Kalau setahu saya kok nggak ada ya yang begitu itu.
- P Menurut Ibu Lestari, apakah fasilitas search engine, menu dan yang lain di intranet ini sudah interaktif ?
- I Saya kira sudah cukup interaktif sih, tapi ya tetap perlu untuk terus ditingkatkan kualitasnya, ya biar lebih baik lagi.
- P Terakhir Ibu lestari, bagaimanakah penilaian Ibu tentang fasilitas intranet yang ada di Ciputra ?
- I Saya kira cukup baik, cukup bermanfaat lah untuk bisa memperlancar pekerjaan-pekerjaan kita, bisa digunakan untuk berkomunikasi dengan pegawai lain. Cuma ini mungkin, masalah tampilan, banyak teman-teman itu yang kurang tertarik untuk menggunakan fasilitas intranet ya karena tampilan kurang atraktif, begitu, kurang menarik, jadi ya kalau bisa dibuat menarik lagi. Terus mungkin ya ehmm.. terus ditingkatkan lah, seperti program-program yang lain itu, kalau sudah lama biasanya kan diperbaiki lagi, ditambah beberapa fasilitas lagi, jadi nggak ketinggalan jaman.
- P Mungkin ada lagi Ibu ?
- I Terus ini, para pegawai, ya termasuk saya ini. Intranet ini kan fasilitas yang sudah disediakan oleh perusahaan, ya untuk bisa mendukung kerja kita supaya lebih baik, jadi kita ya seharusnya menggunakan fasilitas ini dengan maksimal sehingga hasilnya juga bisa maksimal.
- P Saya kira sementara cukup wawancaranya ibu, nanti kalau masih ada yang

**Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Lestari Sukmawati (sambungan)**  
masih mau saya tanyakan boleh kan saya ke sini lagi.

I Ya. Silahkan.

## Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Mega

- P Selamat siang Mbak Mega
- I Iya selamat siang
- P Ini mbak, seperti apa yang sudah saya sampaikan kemaren ke mbak, saya ini mau melakukan wawancara dengan mbak terkait dengan fasilitas intranet yang ada di kantor ini.
- I Iya, silahkan, kalau bisa saja jawab ya saya jawab. Soalnya saya kan masih baru di sini
- P Sudah berapa lama di sini mbak ?
- I Saya masih baru, belum sampai tiga bulan saya kerja di sini.
- P Mbak Mega jadi GO Secretary ya ?
- I Iya
- P Tugasnya GO Secretary ya ?
- I Tugasnya bikin weekly report, nyusun schedule departemen, bikin voucher, SR, PR, ngurusin member b'day, tournament Monthly medal, anniversary, bikin Work Order, dan lain lain.
- P Kalau boleh tahu hobinya mbak Mega apa ya ?
- I Nyanyi, shopping, makan, masakan Indonesia Chinese, Japanese Food, suka tidur juga.
- P Menurut mbak Mega, bagaimana suasana kantor sekarang ini ?
- I Cukup nyaman
- P Selama kerja di Ciputra sudah dapat pengalaman apa ?
- I Pengalaman menyenangkan tidak dapat disebutkan satu-satu, kalo pengalaman buruk belum ada
- P Mbak Mega pernah menggunakan fasilitas intranet yang ada di sini ya ?
- I Sudah, pas kita masuk sini kan dikasih sedikit pelatihan, ya dikenalkan lah dengan fasilitas intranet yang ada di kantor ini
- P Selama ini apa mbak Mega sering menggunakan fasilitas intranet untuk berkomunikasi dengan atasan?
- I Kalau sering nggak, ya pernah saja
- P Untuk keperluan apa mbak Mega berkomunikasi dengan atasan waktu itu ?
- I Ya tentu untuk masalah pekerjaan
- P Masalah pekerjaan yang seperti apa ya mbak ?
- I Ya waktu itu ada sedikit masalah dengan pekerjaan, kurang ngerti dengan instruksi yang diberikan atasan. Takut mengganggu atasan kalau menghadap langsung, ya lewat intranet saja, kan nggak bikin repot atasan kalau kita tanyanya lewat intranet
- P Masalah pekerjaan yang lain mungkin masih ada ?
- I Yang lain ya, ehmm. Ini, masalah progress pekerjaan. Kadang pimpinan kan minta saya untuk ngasih progress pekerjaan kepada dia, untuk pekerjaan tertentu saja, tidak semua pekerjaan. Ya biar simpel, laporannya lewat media intranet ini.
- P Ada lagi mungkin mbak ?
- I Sepertinya ya hanya dua itu saja
- P Terus kalau atasan sendiri apa juga pernah melakukan komunikasi dengan media intranet ini ?
- I Kalau atasan seringnya sih manggil langsung kalau ada perlu sama bawahan, termasuk dengan saya. Tapi ya pernah juga.
- P Waktu itu apa yang disampaikan oleh atasan?
- I Waktu itu ya nanyakan masalah pekerjaan, sudah sampai mana, begitu. Terus

## **Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Mega (sambungan)**

ada kesulitan apa nggak.

- P Kalau pemberian intruksi kerja apa pernah dilakukan lewat media intranet ini?
- I Pernah juga, tapi waktu itu intruksi kerja yang diberikan sederhana, tapi kalau untuk intruksi kerja yang agak banyak, kompleks, begitu biasanya ya pimpinan manggil langsung.
- P Intruksi kerja yang simpel itu seperti apa ya?
- I Misalnya ini, disuruh me-list siapa saja member yang ulang tahun pada bulan ini.
- P Terus kalau instruksi kerja yang kompleks itu misalnya apa?
- I Ya misalnya masalah teknis bingkisan yang akan diberikan kepada member yang ulang tahun bulan ini, itu kan lebih ribet lagi, dari mulai list, sampai penentuan apa hadianya, sampai pemberiannya kapan. Untuk nentukan itu kan kita kadang nggak bisa kerja sendiri, mesti diskusi dengan atasan, jadi atasan manggil kita, begitu, sulit kalau mau dikomunikasikan lewat intranet, takutnya ya malah salah pengertian, begitu.
- P Ada lagi mungkin mbak Mega, materi yang dikomunikasikan oleh atasan mbak melalui media intranet ?
- I Sepertinya hanya itu saja, soalnya sering manggil kita dari pada lewat intranet
- P Kalau pemberian motivasi apa juga dilakukan melalui media intranet ini ?
- I Wah kalau motivasi nggak pernah, dan kelihatannya susah kalau memberikan motivasi melalui media intranet itu. Soalnya kalau memberikan motivasi itu kan perlu lihat orangnya, kondisi orangnya seperti apa, jadi memberikan motivasinya bisa pas
- P Menurut mbak Mega apakah keberadaan intranet ini bermanfaat untuk komunikasi dengan atasan ?
- I Iya, tentulah bermanfaat, jadinya kan bisa berkomunikasi dengan lebih baik dengan atasan, meskipun tidak secara langsung berhadapan
- P Terus menurut mbak Mega apakah komunikasi yang dilakukan dengan atasan bisa interaktif ?
- I Kalau masalah interaktif menurutku lihat permasalahannya dulu. Kalau masalah yang dibicarakan masalah yang ringan, tidak melibatkan teknis yang rumit, saya kira bisa interaktif. Cuma kalau yang dibicarakan sudah masuk ke dalam masalah teknis yang rumit, menurutku nggak bisa interaktif, soalnya kan susah dibicarakan lewat intranet kalau masalah teknis, soalnya kadang kan perlu diperagakan.
- P Menurut mbak Mega apakah fasilitas di intranet yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan atasan ini sudah baik ?
- I Menurut saya sudah cukup lumayan, cuman kalau bisa ya tampilannya agak diperbaiki, soalnya kalau menurutku kurang menarik sih.
- P Terus apakah mbak Mega juga sering menggunakan fasilitas intranet untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain ?
- I Kalau sering juga nggak, ya pernah saja
- P Kapan biasanya melakukan komunikasi dengan pegawai lain ?
- I Ya sesuai kebutuhan sih, nggak tentu waktunya
- P Untuk keperluan apa biasanya mbak Mega melakukan komunikasi dengan pegawai lain ?
- I Untuk tukar informasi dengan pegawai lain, ada kabar apa, sedang ngerjakan

## Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Mega (sambungan)

apa, begitu

- P Keperluan lain mungkin ada ?
- I Sharing, iya, sharing masalah pekerjaan. Ya kadang pas kita dapat satu pekerjaan kadang kita sharing dengan pegawai yang lain, siapa tahu kan pegawai bisa ngasih masukan supaya kerjaan kita jadi lebih baik.
- P Ada lagi mungkin mbak Mega ?
- I Saya kira kalau sudah, mungkin kalau pegawai yang lain ada
- P Atau mungkin hanya sekedar untuk menyapa teman yang lain ?
- I Begitu juga ada. Kadang kita kan jenuh pas lagi kerja, terus pengen nyapa pegawai yang lain, siapa tahu dengan nyapa pegawai lain itu rasa jenuhnya bisa hilang.
- P Menurut mbak Mega ada nggak manfaat intranet ini bagi komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dengan pegawai yang lain.
- I Iya tentunya ada lah, banyak. Kita bisa berkomunikasi dengan pegawai lain dengan labih baik, bisa sharing masalah pekerjaan, bisa bertukar informasi, dan harapannya kan pekerjaan kita juga bisa jadi lebih baik
- P Kalau masalah interaktivitasnya bagaimana mbak Mega, apakah media ini interaktif digunakan untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain?
- I Saya rasa kalau digunakan berkomunikasi dengan pegawai cukup interaktif, soalnya materi yang dibicarakan waktu komunikasi dengan pegawai lain kan materinya ringan, tidak seperti materi pas dibicarakan sama atasan, jadi menurutku ya bisa interaktif.
- P Apakah menurut mbak Mega fasilitas yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pegawai lain ini sudah cukup memadai ?
- I Iya, saya rasa sudah cukup memadai kok.
- P Apa fasilitas intranet juga menyediakan fasilitas untuk email ?
- I Iya ada
- P Terus apakah fasilitas email yang diberikan oleh perusahaan juga sering digunakan untuk berkomunikasi ?
- I Ya, kita juga sering menggunakan fasilitas email untuk sarana komunikasi, tapi yang paling sering ya dengan pihak luar
- P Kalau dengan pihak internal sendiri, misalnya dengan pegawai lain atau dengan perusahaan apa email juga sering digunakan ?
- I Ya kadang. Dengan pegawai lain paling ya kalau kita mau kirim-kiriman data saja. Misalnya temenku butuh data A, terus aku punya, ya kadang dikirim lewat email, kalau nggak ya anaknya datang sendiri langsung
- P Kalau ke perusahaan atau ke atasan apa juga digunakan ?
- I Ya, kadang-kadang juga digunakan. Kadang atasan kan minta file laporan yang sudah kita serahkan, jadi kita diminta kirim lewat email
- P Kalau pihak perusahaan atau atasan ke mbak, apa juga pernah ?
- I Kalau email paling lebih seringan pihak perusahaan yang ke kita, bukan kita ke perusahaan. Ada kan di tempat kita buletin, lha itu biasanya diberikan ke pegawai dalam bentuk file yang diemail. Ya mungkin untuk menghemat biaya cetak. Kadang juga kalau ada pengumuman penting, atau ada pemberitahuan, atau kadang juga kalau ada aturan-aturan baru terkait dengan pekerjaan kita, itu juga biasa dikirim oleh pihak perusahaan ke kita lewat email.
- P Untuk penggunaannya, apa proses penggunaan email itu bisa cepat ?
- I Ya biasa lah, hampir sama dengan kalau kita menggunakan email-email yang

## Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Mega (sambungan)

- lain, begitu
- P Apa menurut mbak penggunaan email ini bermanfaat ?
- I Iya, tentu saja bermanfaat. Dengan email kita kan bisa lebih menyingkat waktu, kalau ngirim data lewat pos, atau jasa pengiriman data kan bisa lama, tapi kalau lewat email kan langsung sampai. Terus masalah biaya kan juga hemat, nggak perlu biaya kirim.
- P Apakah menurut mbak dengan email ini bisa terjadi komunikasi interaktif ?
- I Kalau email saya rasa tidak ya, lain dengan fasilitas untuk komunikasi langsung yang biasa kita pakai, *message pop up*. Tapi cukup membantu lah, meskipun ya tidak interaktif
- P Manfaat yang lain mungkin masih ada mbak yang mbak rasakan ?
- I Mungkin sebagai identitas ya. Email perusahaan bagian belakangnya kan mesti ada nama perusahaan kita, jadi itu kan juga sekaligus untuk menunjukkan identitas kita, begitu.
- P Intranet juga dilengkapi dengan fasilitas pembuatan dokumen ya mbak, misalnya berita atau pengumuman ?
- I Iya, ada
- P Mbak sendiri apa pernah menggunakannya ?
- I Untuk membuat dokumen ?
- P Iya
- I Wah, kalau saya nggak punya akses untuk membuat dokumen. Maklumkan, masih pegawai baru. Yang bisa itu yang sudah lama-lama kerja di sini dan memang diberi kewenangan.
- P Apa semua pegawai yang sudah lama diberi hak untuk membuat dokumen?
- I Nggak juga, hanya pegawai tertentu saja yang diberi hak untuk melakukan pembuatan dokumen
- P Jadi nggak semua pegawai lama bisa ya mbak ?
- I Iya, nggak semua, ya tergantung sama kebutuhan. Soalnya ada juga kan pegawai lama yang tidak punya kepentingan dengan pembuatan dokumen, jadinya ya tidak diberikan hak untuk membuat dokumen.
- P Kalau hanya sekedar melihat bisa ya ?
- I Kalau hanya sekedar melihat ya bisa saja.
- P Lama nggak prosesnya untuk melihat dokumen, berita misalnya ?
- I Prosesnya cepat kok, ya tinggal di klik saja kolom bagian berita, nanti kan muncul berita-berita apa saja yang ada. Terus kalau mau lengkap membaca satu berita, ya terus di klik bagian berita itu, nanti kan terus bisa keluar semua itu.
- P Dokumen-dokumen itu bisa diedit nggak ya ?
- I Kalau menurut saya ya tetap bisa diedit lah, meskipun saya nggak bisa. Soalnya kalau nggak bisa diedit kan nggak nanti, nanti kalau pas ada salahnya terus nggak bisa diedit, kan jadi nggak enak dibaca.
- P Ini mbak, data yang ada di intranet ini kan ada data yang lama ada juga data yang baru. Apa kita bisa melihat data-data yang sudah lama ?
- I Bisa, bisa. Ada kok untuk nyari berita-berita yang sudah lama apa saja. Syaratnya ya tentu saja datanya belum dihapus. Kalau datanya sudah dihapus ya tentu saja nggak bisa dicari.
- P Kalau kita lihat pada situs secara umum, ataupun ketika ada kolom pemberitahuan, biasanya pada bagian bawahnya itu ada fasilitas untuk pemberian komentar. Apa di situs intranet Ciputra ini juga ada ?

### **Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Mega (sambungan)**

- I Ya, kita juga ada. Kalau ku pikir itu kan sudah standar setiap situs, baik yang di lingkungan kantor saja atau yang dipakai bebas di internet, jadi setiap berita ada bagian komentar, ya mungkin biar terjadi interaksi antara pembaca dengan pembuat berita.
- P Menurut mbak apa fasilitas pembuatan dokumen, seperti berita ataupun pengumuman yang ada di intranet itu bermanfaat ?
- I Ya, saya rasa begitu. Tapi semua ya tergantung pada pemakainya sih, semua kan begitu. Ya kalau pemakai bisa memanfaatkan tentunya akan bermanfaat, tapi kalau pengguna tidak bisa memanfaatkan, ya tidak bermanfaat.
- P Menurut mbak ada fasilitas pembuatan dokumen yang ada di intranet ini sudah interaktif ?
- I Saya kira begitu, interaktif. Soalnya bisa kan terjadi interaksi antara pengguna ataupun pembuat dokumen. Terus dokumen-dokumen yang ada itu kan bisa diedit-edit oleh orang lain, begitu.
- P Kalau dokumen-dokumen yang berbentuk video ataupun suara begitu apa juga bisa disimpan di intranet ?
- I Bisa juga. Soalnya ada beberapa juga konten dari intranet ini yang bentuknya ya file video atau file suara itu.
- P Pada dokumen-dokumen itu biasanya kan ada namanya navigasi ya mbak. Misalnya kalau di dokumen ada semacam penghubung ke dokumen yang lain, ya seperti dibuat link. Di intranet yang ada di sini fasilitas seperti ini ada ya ?
- I Iya, ada.
- P Terus masalah menu-menu yang ada di Intranet mbak Mega. Apakah menu-menu yang ada di intranet ini lengkap ?
- I Kalau lengkap saya kira nggak sih, cuman sementara ini menurut saya cukup, sekedar untuk memenuhi kebutuhan untuk berkomunikasi. Tapi tentunya ke depan kan tetap harus dikembangkan terus supaya bisa mengikuti perkembangan
- P Apakah menu-menu yang ada di intranet ini mudah untuk digunakan ?
- I Menurut saya mudah saja
- P Terus apakah menu-menunya user friendly, maksudnya akrab dengan menu-menu yang sudah biasa digunakan oleh para pengguna ?
- I Iya, menurut saya begitu
- P Terus search engine mbak Mega. Ada nggak fasilitas search engine, atau mesin pencari di fasilitas intranet ini ?
- I Iya ada, ada kok search engine nya di tempat kita. Itu kan, yang untuk nyari-nyari data itu ?
- P Iya. Penggunaan mudah atau tidak ?
- I Penggunannya mudah saja, kan tinggal memasukkan kata kuncinya, terus kalau sudah dienter kan sudah langsung keluar data-data yang sesuai, begitu.
- P Menurut mbak Mega apa menu-menu yang ada di intranet Ciputra sudah interaktif ?
- I Menurut saya sudah cukup interaktif, cuman mungkin ya perlu untuk terus dibenahi, terutama masalah tampilan. Kalau masalah fungsi, sementara ini saya pikir sudah cukup lumayan, cuman masalah tampilan terlalu sederhana menurut saya. Orang kadang melihat pertama itu kan dari sisi tampilan. Wah tampilannya bagus, isinya pasti juga bagus, begitu. Terus untuk menu mungkin bisa lebih dilengkapi lagi, jadi kan bisa terus up to date dengan

perkembangan.

- P Terakhir mbak Mega, secara keseluruhan bagaimana penilaian mbak Fenny tentang fasilitas intranet yang ada di Ciputra ini ?
- I Secara keseluruhan menurut saya bagus, ya tinggal terus perlu dilakukan pengembangan-pengembangan secara kontinyu, begitu
- P Saya kira sementara cukup dulu mbak, terima kasih atas waktunya yang sudah diberikan
- I Iya, sama-sama

## Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Mia

- P Met Siang Mbak Mia
- I Iya, siang
- P Mbak Mia, bisa dimulai wawancaranya sekarang ?
- I Ya, silahkan, kita sudah siap
- P Mbak Mia sudah berapa tahun kerja di Ciputra sini ?
- I Sudah lama, ada kalau 5 tahun
- P Sekarang di bagian HRD ya, tugasnya HRD itu apa saja sih ?
- I Ya tugasnya ngurusi pegawai lah, pokoknya segala sesuatu yang terkait dengan pegawai kita yang ngurusin, mulai rekrutmen, penempatan, terus kalau ada training, pemberian teguran, ataupun SP, kita juga yang ngerjakan.
- P Senang nggak kerja di Ciputra sini ?
- I Ya disenang-senangin lah, mau gimana lagi. Kerja itu kan dinikmati, kalau nggak nanti kan jadi beban.
- P Kalau hobi mbak apa ya ?
- I Banyak kalau hobiku, mulai dengerin musik, internetan, makan, masak, macem-macem lah.
- P Pekerjaan mbak ini pasti melibatkan pegawai lain ya ?
- I Ya iya lah, namanya ngurusi pegawai, ya pasti kerjanya selalu terkait dengan pegawai perusahaan.
- P Terus masalah intranet yang ada di Ciputra mbak Mia. Apa mbak Mia selama ini sering menggunakan fasilitas intranet yang ada di Ciputra ini untuk berkomunikasi ?
- I Ya, cukup lumayan sering lah.
- P Apa mbak Mia sering menggunakan media intranet ini untuk berkomunikasi dengan atasan ?
- I Kalau atasan ya nggak sering, yang sering itu dengan pegawai yang lain.
- P Sekarang yang dengan atasan dulu ya mbak.
- I Iya
- P Biasanya kalau lagi berkomunikasi dengan atasan, materi apa yang sering dibicarakan dengan atasan mbak ?
- I Materinya ya masalah pekerjaan lah. Kalau mau bicara masalah lain dengan atasan yang agak sungkan, lain lagi kalau dengan pegawai yang lain, nggak terlalu sungkan.
- P Masalah pekerjaan itu yang seperti apa ya mbak ?
- I Contohnya ya seperti ngasih laporan progress pekerjaan ke atasan, soalnya kadang kan atasan kita itu minta progress kerjaan, terus disuruh disampaikan melalui media intranet ini. Ya sekedar seperti pemberitahuan begitu, pak, sudah selesai ini, ini, ini pekerjaan saya.
- P Masalah pekerjaan yang lain mungkin masih ada mbak ?
- I Ya paling minta arahan dalam melaksanakan pekerjaan. Kadang kita kan mengalami kesulitan ketika melaksanakan pekerjaan, jadi dengan media intranet ini kita bisa menanyakan pelaksanaan pekerjaan kepada atasan kita.
- P Ada lagi mungkin mbak ?
- I Kelihatannya sudah nggak ada lagi ya.
- P Apakah menurut mbak keberadaan media intranet ini bermanfaat dalam mendukung komunikasi yang dilakukan mbak dengan atasan ?
- I Ya tentu sajalah, bermanfaat. Dengan media ini kita kan jadi lebih mudah untuk berkomunikasi dengan atasan.
- P Apakah ketika mbak Mia berkomunikasi dengan atasan, atasan dengan

### **Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Mia (sambungan)**

segera membalas pesan yang mbak Mia kirim ?

- I Ya kadang langsung dibales, kadang juga nggak. Ya lihat kondisinya mungkin, kalau lagi nggak sibuk banget ya langsung dibales lah, tapi kalau lagi sibuk banget ya mungkin nunggu beberapa saat lah sampai atasanku bales.
- P Tapi pasti dibales ya ?
- I Iya, pasti dibales, soalnya kita kan nanyakan masalah pekerjaan, bukan masalah yang lain. Ya mungkin kalau yang kita tanyakan itu masalah yang lain ya mungkin nggak akan dibales, nggak penting. Tapi ini kan masalah pekerjaan dan pastinya kan ada juga kaitannya dengan dia, jadi ya pasti dibales lah.
- P Terus masalah interaktivitasnya mbak. Apakah media ini interaktif ketika digunakan untuk berkomunikasi dengan atasan ?
- I Ya, menurutku cukup interaktif. Kita kan bisa berkomunikasi dengan enak dengan atasan, ya walaupun menurutku tidak semua hal bisa dibicarakan lewat media ini, tapi sangat membantu lah. Menurutku ya interaktif lah.
- P Kalau atasan sendiri apakah juga sering mengajak mbak Mia untuk berkomunikasi melalui media intranet ini ?
- I Kalau pimpinan agak jarang sih. Kalau ada perlu dengan kita biasanya ya langsung main panggil saja, jarang melalui media intranet ini.
- P Tapi pernah kan ?
- I Iya, pernah juga
- P Apa yang dibicarakan oleh atasan kepada mbak Mia ?
- I Ya masih tentang masalah pekerjaan
- P Contohnya apa ya mbak ?
- I Ngasih perintah begitu, tapi biasanya ya perintah untuk pekerjaan yang ringan-ringan saja. Kalau masalah pekerjaan yang cukup berat ya biasanya dipanggil, soalnya kalau dijelaskan melalui media intranet takutnya salah pengertian, nanti kan akan salah juga ngerjakan tugasnya kalau salah pengertian.
- P Yang lain mungkin masih ada ?
- I Yang lain, saya kira sudah nggak ada sih.
- P Kalau memberikan motivasi ke mbak apa juga dilakukan media intranet ini ?
- I Kalau ngasih motivasi ke kita biasanya ya langsung, mungkin kurang mantep begitu kalau orangnya nggak ada di depannya langsung.
- P Tadi mbak Mia bilang kalau lebih sering menggunakan media intranet ini untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain dari pada ke atasan ?
- I Iya, betul
- P Biasanya masalah apa yang dibicarakan dengan pegawai yang lain ?
- I Ya tetap lah, tetap masalah pekerjaan, tapi kalau dengan pegawai lain kan lebih santai, lebih rileks komunikasinya, tidak seperti dengan atasan.
- P Masalah pekerjaan itu contohnya apa ya ?
- I Ya mungkin sharing masalah pekerjaan. Kadang kita kan mengalami kesulitan mengerjakan pekerjaan kita, dengan sharing dengan teman yang lain siapa tahu kan jadi bisa diselesaikan pekerjaan kita.
- P Ada topik yang lain mungkin mbak Mia yang biasa dibicarakan dengan pegawai yang lain ?
- I Paling ini, tukar tukaran informasi. Ada perkembangan apa, ada acara apa, tapi ya masih seputar pekerjaan, jadi meski kita di satu departemen kita bisa

### **Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Mia (sambungan)**

tahu kabar perkembangan departemen yang lain.

- P Yang lain lagi mungkin masih ada mbak ?
- I Yang lain lagi paling ya cuman iseng saja, nyapa pegawai yang lain. Kalau dengan pegawai yang lain kan nggak ada rasa canggungnya, jadi ya sekedar nyapa saja, begitu. Ya biasanya kalau pas lagi suntuk kerja, nggak tahu apa yang mau dikerjain.
- P Menurut mbak Mia apa keberadaan media intranet ini bermanfaat dalam mendukung komunikasi dengan pegawai yang lain ?
- I Ya, saya kira begitu, sangat bermanfaat. Kita kan jadi bisa sharing, bisa tahu macam-macam informasi, terus kalau lagi pas suntuk, eh, nyapa teman-teman yang lain, suntuknya kan bisa hilang.
- P Terus masalah interktivitasnya bagaimana mbak ? Apakah media intranet ini interaktif ketika digunakan untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain?
- I Iya, aku pikir interaktif kok. Lumayan, kita bisa komunikasi dengan pegawai, bisa ngomong ke sana ke mari, enak.
- P Selama ini ketika menggunakan fasilitas intranet untuk berkomunikasi dengan pegawai lain apa mengalami kesulitan ?
- I Nggak ada yang sulit, ya biasa saja
- P Terus apakah mbak Mia merasa ada yang kurang dengan fasilitas intranet yang sekarang biasa digunakan untuk berkomunikasi dengan atasan sama dengan pegawai yang lain ini ?
- I Kalau ditanya masalah kurangnya ya mesti lah ada kurangnya, apa yang nggak kurang. Tapi menurutku sudah lumayan kok, ya cuman kalau bisa diperbaiki terus, dikembangkan, soalnya program-program yang lain kan juga berkembang, kalau program kita nggak berkembang ya nanti bisa ketinggalan jaman.
- P Ada masukan lain mungkin mbak, ya biar intranet Ciputra ini bisa lebih baik lagi ?
- I Ini, teman-teman juga hampir sama komentarnya, masalah tampilan. Ya mungkin kalau sekedar untuk berkomunikasi sudah cukup lah, cuman tampilannya kelihatannya kok kurang bagus ya. Ya kalau bisa dibuat yang menarik lagi, terus kalau bisa ya ada variasinya, jadi nggak monoton begitu, kan bisa bikin orang bosan. Ya kalau bisa seperti situs-situs yang lain itu, kan sering ada variasinya.
- P Apakah intranet perusahaan ini juga menyediakan fasilitas untuk email ?
- I Iya, kita ada fasilitas untuk email
- P Biasanya digunakan untuk apa ya fasilitas emailnya itu ?
- I Kalau email paling sering ya dengan pihak luar sih, ya untuk member ataupun calon member
- P Apa intranet juga digunakan untuk berkomunikasi dengan pihak internal Ciputra sendiri, perusahaan, atau mungkin atasan, atau sesama pegawai yang lain ?
- I Ya, kadang-kadang dipakai juga
- P Kalau dengan atasan apa juga sering dipakai ?
- I Ya terkadang dipakai juga sih, paling untuk ini, ngirim file laporan yang harus diserahkan ke atasan. Kadang atasan kan juga minta soft copy nya, minta untuk diemail
- P Kalau dengan pegawai yang lain apa juga sering dipakai ?
- I Iya, dengan pegawai yang lain terkadang juga dipakai. Paling ya untuk

## **Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Mia (sambungan)**

kirim-kiriman data juga

P Kalau dengan pihak perusahaan ?

I Pihak perusahaan kadang yang ngirim ke kita, bukan kita yang ngirim ke perusahaan, itu yang sering.

P Data apa yang sering dikirim oleh pihak perusahaan ke pegawai ?

I Ada itu namanya buletin, terus kadang ada pemberitahuan-pemberitahuan yang juga diberitahukan lewat media intranet ini.

P Apa penggunaan emailnya mudah ?

I Kalau menurutku ya mudah, ya sama lah dengan penggunaan fasilitas email-email lain yang sering digunakan itu kok.

P Fasilitas intranet ini yang ada di Ciputra ini juga bisa digunakan untuk pembuatan dokumen ya mbak ?

I Dokumen yang seperti apa ya ?

P Ya, seperti pengumuman, terus mungkin ya berita, begitu

I Oh iya, bisa

P Mbak Mia pernah menggunakannya ya ?

I Iya, saya pernah, memang kebetulan bagian HRD ini kan banyak berinteraksi dengan pegawai, jadi ya sering lah buat pengumuman-pengumuman begitu lewat intranet ini.

P Kalau untuk berita apa mbak Mia pernah menggunakannya ?

I Wah, kalau untuk berita kebetulan sekali saya belum pernah pakai. Ada pegawai lain yang memang ditunjuk untuk membuat berita-berita itu, kebetulan bukan saya.

P Untuk pembuatan dokumen itu mbak Mia, apakah prosesnya mudah ?

I Iya, prosesnya mudah kok

P Bisa cerita sedikit !

I Pertama kan ya masuk ke intranet Ciputra, masing-masing kita kan sudah punya user name sama pasword ya. Terus masuk ke bagian pembuatan dokumen, pengumuman, terus diketik sudah apa isi pengumumannya, setelah itu tinggal di klik bagian untuk publish nya, sudah, selesai. Cuma begitu saja.

P Prosesnya itu cepat apa nggak mbak Mia ?

I Prosesnya cepat kok, tapi ya tinggal isi pengumumannya saja. Pengumuman itu kan bisa dikasih gambar, lha kalau yang ada gambar-gambarnya begini prosesnya yang agak lama. Tapi ya nggak lama-lama amat kok.

P Ketika mbak Mia membuat pengumuman, apakah orang lain bisa melakukan editing atas pengumuman yang sudah mbak Mia buat ?

I Bisa, cuma syaratnya dia itu juga harus punya hak akses untuk membuat dokumen. Yang bisa membuat dokumen itu biasanya ya bisa melakukan edit dokumen.

P Terus apa ada dokumen yang dibuat beberapa orang secara bersama-sama ?

I Lha edit data itu kan hampir sama dengan membuat dokumen bersama-sama kan. Soalnya yang satu membuat, terus yang satunya lagi bisa edit, mau nambah, apa ngurangi, atau mengganti.

P Terus ini mbak Mia, apa setelah pengumuman pada bagian bawahnya itu ada semacam untuk ngasih koment, begitu ?

I Kalau pengumuman saya rasa kok nggak ada ya, kalau itu, kalau berita ada itu bagian bawahnya bagian untuk memberi koment. Soalnya kalau pengumuman kan memang bukan untuk dikomentari, tapi kalau berita kan bisa dikomentari, bukan begitu ?

### **Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Mia (sambungan)**

- P Ini mbak Mia, biasanya dokumen-dokumen itu kan ada link atau hubungannya dengan dokumen yang lain. Apa ada juga fasilitas untuk membuat link dengan dokumen yang lain ?
- I Iya, ada, ada kok fasilitas untuk pembuatan link itu. Cuma saya agak jarang pakai link-link itu, pernah pakai juga, tapi nggak sering
- P Mbak Mia, ketika membuat dokumen itu apa huruf-huruf bisa diedit-edit, bisa diganti-ganti, modelnya, terus ukurannya ?
- I Bisa, ada fasilitasnya itu. Tapi bisanya ya sesuai dengan yang ada, kalau yang nggak ada di sana ya nggak bisa
- P Kalau dengan fasilitas yang ada di Microsoft word lebih banyak mana fasilitasnya ?
- I Wah, ya tentu saja banyak yang di Microsoft word lah, itu kan yang bikin perusahaan besar, skala internasional. Tapi menurutku ya cukup lah, soalnya kalau buat pengumuman itu yang urgent kan isi pengumumannya, bukan tulisan-tulisannya. Kalau tulisan kan yang penting bisa dibaca, terus rapi.
- P Dokumen-dokumen itu bisa dihapus juga ya mbak ?
- I Ya bisa lah. Kalau sudah penuh, sudah terlalu banyak dokumen kan ada yang perlu dihapus juga kan. Kalau nggak bisa dihapus, kalau sudah terlalu penuh, nanti nggak bisa digunakan dong.
- P Mbak Mia, kalau sekedar melihat-lihat dokumen saja juga bisa ya ?
- I Oh iya bisa.
- P Kalau melihat dokumen ini apa semua pegawai bisa ?
- I Kalau melihat dokumen semua pegawai bisa, cuma ya tidak semua dokumen, soalnya kan ada beberapa dokumen yang khusus untuk departemen tertentu, tidak untuk semua pegawai. Untuk dokumen semacam ini ya tidak semua pegawai bisa melihatnya.
- P Proses untuk melihat dokumen itu bisa cepat ya ?
- I Kalau hanya melihat dokumen ya bisa cepat lah, yang pasti ya lebih cepat dibandingkan kalau kita bandingkan dengan waktu kita membuat dokumen.
- P Iya juga. Menurut mbak Mia apakah fasilitas pembuatan dokumen ini bermanfaat untuk pegawai ataupun untuk perusahaan ?
- I Iya, menurut saya sangat bermanfaat. Kita kan bisa buat pengumuman lewat fasilitas ini, jadi efektif, sekali bikin kan banyak pegawai yang bisa lihat. Terus ada berita juga, banyak manfaatnya.
- P Apakah menurut mbak Mia fasilitas untuk pembuatan dokumen ini interaktif?
- I Menurut saya sudah cukup interaktif. Ada yang bisa mbuat, ada yang bisa edit, terus ada yang hanya bisa lihat saja, interaktif lah
- P Mungkin ada kesulitan ketika mbak Mia membuat dokumen ini ?
- I Kesulitan nggak sih, cuma ya waktu pertama dulu, agak belum lancar, tapi kalau sudah biasa ya lancar-lancar saja, nggak ada kesulitannya.
- P Mungkin ada masukan-masukan dari mbak Mia supaya fasilitas dokumen ini bisa lebih baik lagi ?
- I Ehmmm, masih masalah tampilan ya, kalau menurutku tampilannya terlalu sederhana, begitu. Ya mungkin kalau pihak perusahaan pikirnya kan dari sisi manfaat, tapi kita sebagai pengguna kadang kan maunya lebih, selain manfaat, aspek tampilan kadang juga penting, bisa membuat kita nyaman pas makai.
- P Mbak Mia, dokumen yang ada itu kan banyak, ada dokumen baru, ada

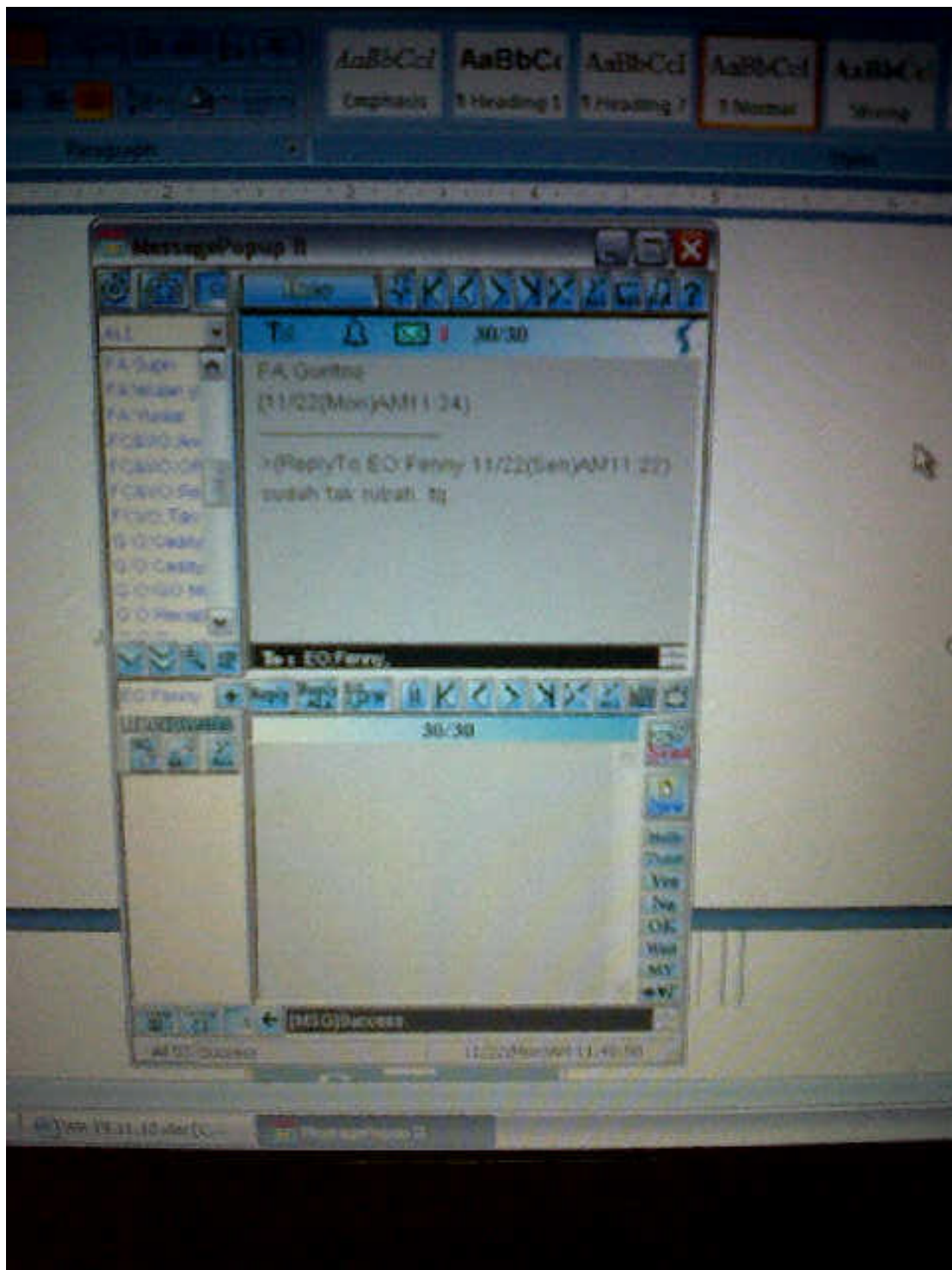
### **Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Mia (sambungan)**

dokumen lama. Apa ada fasilitas untuk bisa mencari dokumen-dokumen lama ?

- I Ada, ada fasilitasnya itu, untuk mencari dokumen-dokumen lama. Kadang kita kan masih perlu itu dokumen-dokumen lama itu, seperti pengumuman misalnya, kadang kita kan pengen tahu pengumuman apa saja yang pernah kita buat, terus kita buatnya kapan. Kalau nggak bisa lihat data yang lama-lama ya kita nggak bisa tahu itu.
- P Di intranet ada fasilitas pencarian ya mbak, seperti fasilitas search engine itu ?
- I Ada.
- P Gimana, menggunakan mudah atau tidak mbak Mia ?
- I Menggunakannya ya biasa lah, namanya search engine kan. Kita mau nyari apa, ya sudah diketikkan saja di kotak pencariannya itu. Nanti dokumen-dokumen yang terkait kan akan muncul, terus tinggal milih satu-satu mana kan yang sesuai.
- P Di intranet ini kan banyak juga menu-menu ya mbak ?
- I Iya, banyak
- P Menurut mbak Mia apa menu-menu yang ada di intranet ini mudah untuk digunakan ?
- I Menunya mudah kok digunakan. Kan tinggal diklik-klik pakai mouse saja kan, sudah bisa.
- P Terus apakah menu-menanya itu user friendly ?
- I Maksudnya bagaimana ?
- P Itu mbak, maksudnya menu-menu nya itu sudah akrab dengan pengguna atau belum begitu, sudah sering dipakai apa belum sama pengguna ?
- I Iya, menu-menanya kalau menurutku ya begitu, sudah akrab dengan kita kok, ya mirip lah dengan menu-menu yang ada di situs-situs yang semacam dengan situs intranet kita ini.
- P Intranet ini ini kan isinya banyak, ada nggak fasilitas semacam link begitu mbak Mia, agar kita bisa dengan cepat membuka halaman-halaman yang kita inginkan ?
- I Lha itu kan ada di menu-menu itu. Kita kan tinggal pilih saja, mau halaman yang mana, ada kok pilihannya di menu-menanya itu.
- P Untuk aspek interactivity nya mbak Mia, apakah menurut mbak fasilitas search engine, menu, link, serta navigasi yang ada di intranet ini interaktif ?
- I Kalau menurut saya ya, cukup interaktif.
- P Secara keseluruhan mbak Mia, bagaimana penilaian mbak Mia terhadap fasilitas intranet yang ada di Ciputra ini ?
- I Menurut saya bagus. Pihak perusahaan sudah susah payah membuat sistem ini untuk bisa berkomunikasi dengan baik dengan pegawai, juga memberikan fasilitas kepada pegawai untuk bisa berkomunikasi dengan pegawai lain. Menurut saya bagus. Hanya ini, kadang ya kita-kita ini yang kurang bisa memanfaatkan dengan maksimal fasilitas ini.
- P Ada mungkin masukan dari Mbak Mia agar intranet Ciputra ini lebih baik lagi ?
- I Terus dikembangkan, soalnya program-program yang lain kan juga berkembang, jangan sampai kita ketinggalan jaman. Terus coba dilihat lagi, apakah masih ada kebutuhan-kebutuhan pegawai yang belum bisa difasilitasi dengan intranet ini, kalau ada yang ditambahkan lagi.
- P Ada lagi mungkin mbak Mia ?



Lampiran 9. Gambar Intranet di Ciputra Golf, Club & Hotel Surabaya berupa *Message Pop Up*



**Lampiran 10. Matriks Aliran Komunikasi Organisasi dilihat melalui interaktifitas intranet.**

ALUR KOMUNIKASI		FUNGSI ALUR KOMUNIKASI	USER TO USER		USER TO DOCUMENT		USER TO SYSTEM	
			ADA	INTERAKTIF	ADA	INTERAKTIF	ADA	INTERAKTIF
KOMUNIASI VERTIKAL	UPWARD COMMUNICATION	Permohonan bantuan	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Laporan prestasi kerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Saran-saran	-	-	-	-	-	-
		Opini	✓	✓	-	-	✓	✓
		Usulan anggaran	-	-	-	-	-	-
	DOWNWARD COMMUNICATION	Instruksi	✓	✓	-	-	✓	✓
		Briefing	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Pemberian informasi ttng kebijakan2 perusahaan	-	-	-	-	-	-
		Melakukan penilaian	✓	✓	-	-	✓	✓
		Penanaman ideology	-	-	-	-	-	-
		Pemberian penghargaan	-	-	-	-	-	-
		Melakukan teguran	-	-	-	-	-	-
		Pemberian tunjangan	-	-	-	-	-	-
	KOMUNIKASI HORIZONTAL		✓	✓	✓	✓	✓	✓
KOMUNIKASI DIAGONAL		✓	✓	✓	✓	✓	✓	