

5. ANALISIS DATA

5.1. Deskriptif Nara Sumber

Analisis akan dilakukan secara deskriptif dari data-data yang didapat dari nara sumber, dan secara interpretatif berupa pengamatan peneliti dari bulan Maret-Mei 2006 di PT. Telkom Divre V.

5.1.1. Para Administrator *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V

I Wayan Sukerta, 32 tahun, Manager Opyan USI Divre V

Pria kelahiran Tabanan, Bali, 28 Februari 1974 saat ini menjabat sebagai Manajer Operasi dan Pelayanan Unit Sistem Informasi Divre V Surabaya. Lika-liku pekerjaannya di PT. Telkom ini dimulai pada 6 tahun yang lalu. Awal ketika Wayan masuk di PT. Telkom Divre V, ia ditempatkan pada bidang Pembangunan *Data Ware House* selama 2 tahun, kemudian bidang Pengelola *Executive Information System & Decision Support System* selama 1,5 tahun. Berkat ketekunan dan keuletannya dalam pekerjaan, maka pada tahun 2003 Wayan diangkat menjadi Manager Opyan sampai sekarang. Wayan adalah salah satu orang penting yang ikut menciptakan Portal. Bagi teman-temannya, Wayan merupakan orang yang pertama kali mencetuskan ide untuk membuat *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Pekerjaannya sebagai Manager Opyan sekaligus Ketua *Team Development Web Site* Portal memang sangat berhubungan dengan sistem informasi dan teknologi. Ia bertanggung jawab terhadap operasi IT (*Information Technology*), service IT, penanganan gangguan IT, serta operasional dan kelayakan IT. Hal-hal inilah yang menjadi pertimbangan peneliti memilih Wayan sebagai salah satu nara sumber dalam penelitian ini.

Sarjana S2 Teknik Elektro ini mengaku selalu mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V setiap hari. Bahkan di rumah pada saat libur, Wayan kadang-kadang juga mengakses Portal. Wayan memilih menggunakan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V untuk berkomunikasi karena memang butuh sekali untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi yang berkaitan dengan

kebutuhan kerja melalui medium komunikasi khusus untuk karyawan PT. Telkom Divre V tersebut. Informasi yang ada di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dapat di-*customize* untuk kebutuhannya. Ada beberapa aplikasi yang paling sering diakses Wayan, yaitu Memo, Nota Dinas, dan slip gaji. Kadang-kadang, untuk mencari informasi tentang sesama rekan kerja, Wayan juga menggunakan aplikasi Cari Rekan melalui *Web* Portal ini. Aplikasi Cari Rekan ini menunjukkan bagaimana dengan automasi, program komputer secara otomatis dapat mencarikan dan menampilkan data yang diinginkan / yang akan diakses oleh penggunanya. (Pavlik, 2004, p.180).

Menurut pria beragama Hindu ini, hampir seluruh orang di PT. Telkom Divre V mempunyai komputer sendiri-sendiri untuk mengakses fasilitas pada *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Fasilitas-fasilitas komunikasi yang ditawarkan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini sangat beragam. Meskipun demikian, tidak semua fasilitas digunakan oleh ayah dua anak ini, sebagai contoh *Bulletin board*. Wayan mengaku jarang menyimak *bulletin board*, ia cukup berdiskusi dengan sesama rekan kerjanya melalui *mailing list (e-mail)* karena informasinya sudah cukup didapatkan di dalam *mailing list*.

Wayan bercerita bahwa *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini belum memiliki fasilitas *chatting*, hal ini sama seperti yang diceritakan oleh Iwan pada wawancaranya dengan peneliti. Wayan juga menjelaskan bahwa untuk fasilitas bergabung dengan komputer lain (*telnet/log on*) di PT. Telkom, tidak menggunakan aplikasi yang ada di *Web Site* Portal Intranet. *Telnet* cukup digunakan dengan sistem Intranet saja, jadi tidak melalui *Web Site* Portal. Biasanya *telnet* ini digunakan untuk bekerja dengan pihak lain, baik untuk transfer data maupun berbagi program. Meskipun demikian, para karyawan juga dapat melakukan transfer *file* melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, biasanya mereka cukup menggunakan fasilitas *e-mail* saja. Karena melalui *e-mail*, *file-file* tersebut dapat di-*attach* baik yang berupa data, grafik, dsb.

Fasilitas lain yang cukup membuat Wayan bangga akan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V buatannya adalah, menu *Web* ini dapat dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing karyawan. “Konsepnya, jadi kalau menu mau diisi apa saja itu bisa,” terangnya. Dari penjelasan-penjelasan singkatnya

melalui fasilitas yang ada di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini, telah sesuai dengan teori komunikasi pada internet menurut Laudon (2005, p.399). Menurut Laudon fasilitas-fasilitas atau layanan di internet yaitu *e-mail, Usenet Newsgroup, LITSERV, Chatting, Telnet, dan FTP*. Walaupun layanan *chatting* sengaja tidak dibuat di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dengan alasan dan tujuan tertentu, yaitu dapat menghambat kinerja karyawan.

Menurut si sulung dari dua bersaudara ini, hal yang paling menarik dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah mengenai *User Interface*-nya. Sebagai seorang *Web Administrator*, Wayan bermaksud membangun konsep Portal ini untuk memfasilitasi *gate way* untuk masuk ke aplikasi-aplikasi yang ada di belakangnya. *Web Site Portal* tidak dibuat semata-mata untuk *Web Site* yang hanya dapat menampilkan informasi saja, melainkan dibuat agar lebih nyaman untuk diakses, sehingga *user* dapat meng-*organize* apa saja yang mau diakses. Aplikasi yang ada di dalam *URL-Library Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ada banyak sekali, sehingga Wayan mau mengarahkan agar *user* dapat meng-*customize* aplikasi yang banyak tersebut. “Pokoknya, fokus kita disini itu adalah bagaimana membantu *user* itu meng-*organize* ke aplikasi yang sangat banyak itu,” terangnya. Berkomunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini lebih *simple*, karena apabila dulu ketika ingin mendapatkan informasi harus tahu dulu alamat (*link*) *Web*-nya, sekarang tidak perlu lagi, karena sekarang ada Portal yang terhubung dengan alamat-alamat situs lainnya (*integrated* sistem informasi).

Hal ini menunjukkan bahwa *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dibangun sesuai dengan *level* pertama interactivity (Downing, 2004, p.147) yang berhubungan dengan dimensi ruang, maksudnya media digital memberikan kemungkinan untuk perluasan, yaitu sebuah *Web Site* yang memungkinkan untuk terhubung dengan jaringan/sambungan lain (*link*). Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga sengaja didesain dengan menyediakan *User Interface*. Pavlik (2004, p.248) mengatakan bahwa campur tangan atau intervensi pengguna merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi melalui komputer dan internet. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga sengaja didesain untuk memiliki *Sensory Appeal*, yaitu unsur kenyamanan dalam komunikasinya. Seperti

yang diungkapkan Newhagen (Thurlow, 2005, p.75) tentang salah satu faktor kelebihan pada CMC, yaitu komunikasi yang melibatkan berbagai unsur perasaan dan daya tarik panca indera kita (*sensory appeal*). Hal ini diperkuat dengan pernyataan Wayan ketika membicarakan *login feel* saat mengakses *Web Site Portal* milik Telkom *Corporate*. Di *Web Site Portal* Telkom *Corporate*, *user* tidak dapat meng-*customize* menu-menu yang ada, sehingga *login feel* yang dirasakan juga berbeda. Wayan juga menambahkan bahwa menurutnya ada beberapa kelebihan yang dimiliki *Web Site Portal* Intranet Telkom Divre V bila dibandingkan dengan *Web Site Portal* yang lain. Sebagai contoh ketika membandingkan *Web Site Portal* Intranet Telkom Divre V dengan *Web Site Portal* Telkom *Corporate*, antara lain yaitu kemampuan *user* untuk meng-*organize* dan *personalize*, menurut Wayan di *Web Site Portal* Intranet Telkom Divre V memiliki kemampuan lebih baik daripada di *Web Site* Telkom *Corporate*. Dari sisi pengelolaan dan pengembangan, *Web Site Portal* Intranet Telkom Divre V memakai sistem *Open Source*, sehingga memungkinkan munculnya aplikasi dan informasi baru. Sedangkan dari sisi *content*, Wayan mengaku bahwa *content* bukan tanggung jawab dari Portal ini, Portal hanya meng-*organize* aplikasi-aplikasi yang banyak tersebut.

Memiliki kelebihan tentunya memiliki kekurangan. Menurut Wayan, kekurangan *Web Site Portal* Intranet Telkom Divre V ini adalah informasi-informasi yang bersifat dinamis periode untuk *update*-nya agak lambat. Informasi-informasi yang dimaksud yaitu seperti *Management's Message* dan *Leader's Focus*. Kendala ini terjadi karena masalah pengelolaan *content*-nya. Unit Sistem Informasi (USI) tidak bertanggung jawab atas pengelolaan *content*-nya. Seharusnya unit yang lain seperti *Public Relations* yang harus bertanggung jawab dan lebih aktif atas ini. Meskipun demikian ada beberapa informasi yang menurut Wayan sudah *uptodate* seperti hasil rapat. Hal lain yang menurut Wayan masih kurang dalam *Web Site Portal* Intranet Telkom Divre V adalah masih perlu ditingkatkannya bagian *human touch*-nya, seperti memberi ungkapan-ungkapan atau ucapan-ucapan.

Ketika ditanya mengenai muatan informasi dalam *Web Site Portal* Intranet Telkom Divre V, menurut Wayan sangat relatif karena dirinya tidak pernah

menghitung sejauh ini. Wayan merasa muatan informasi dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ruang lingkungannya masih regional, belum nasional. Ada beberapa informasi-informasi dari luar yang berhubungan dengan *Knowledge Management* yang belum masuk ke dalam *Web Site* ini. Wayan juga menambahkan, bahwa *Web Site* Portal ini belum mampu mencari orang sesuai dengan keahliannya. “Mencari *expert* gitu, yah *advanced search*-nya belum ada” ujarnya. Meskipun demikian, Wayan mengaku sudah cukup puas karena hampir 70% informasi yang ada di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sudah mencukupi informasi yang dibutuhkan, terutama yang bersifat *company* atau *Corporate*. Sedangkan sisanya merupakan kesempatan/*opportunity* untuk melakukan pengembangan. “Karena konteksnya saya sebagai *developer*, kita melihat masalah itu sebagai sesuatu yang bisa kita *improve*. Sebetulnya dengan ekspektasi ini sudah cukup puas, tapi kalau nanti ada *improvement*, itu bisa menjadi sebuah ekspektasi baru,” kata pria kelahiran Bali ini.

Kredibilitas keakuratan informasi pada *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V menurut Wayan sangat relatif karena hal itu terkait dengan pengukuran. Asumsinya hanya sekitar 80% saja yang akurat, sedangkan sisanya tidak bisa dijamin. “Kita kan tidak bisa percaya sepenuhnya seperti pertukaran informasi di *mailing list*, tapi kalau di *news* sih mestinya kita percaya saja, misalnya seperti informasi *knowledge*,” ujarnya meyakinkan peneliti. Wayan menekankan bahwa ia kurang bisa mempercayai informasi yang bersifat dari personal, tapi kalau yang bersifat data-data sudah dapat dipercayai sekitar 98%. Dalam hal ini Unit Sistem Informasi (USI) mempunyai tolak ukur untuk keakuratan data. Sedangkan konektivitas yang diakses melalui komputer-komputer di Divre V tersebut pada umumnya sudah bagus. Wayan menjelaskan bahwa dalam hal ini USI juga memiliki tolak ukur waktu layanan dalam *server* Portal. Konektivitas yang bagus juga berdampak pada kecepatan akses data yang bagus. Wayan menjelaskan bahwa selama ini *respon time* *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V selalu diatas tolak ukur. Tetapi kecepatan-kecepatan seperti itu tetap dipengaruhi oleh *traffic* pada saat mengakses, seperti pada saat *peak time* bisa jadi performanya agak melambat.

Ketika peneliti bertanya mengenai hak pengaturan untuk mendapatkan informasi, Wayan menjelaskan bahwa hal tersebut sudah ada peraturannya.

Informasi-informasi yang bersifat transaksi, *user*-nya benar-benar terdata. Untuk sampai ke *user* harus melalui proses analisis yang cukup panjang. Sedangkan informasi-informasi yang bersifat *share*, aksesnya juga dibatasi, hanya karyawan PT. Telkom Divre V yang bisa mengakses. Karena informasi tersebut diproteksi oleh *password*, sehingga orang luar tidak bisa mengaksesnya. Hal ini lah yang membuat medium komunikasi *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini aman.

Walaupun demikian, tidak semua karyawan juga memiliki hak untuk mendapatkan akses informasi yang sama. Ada peraturan yang dibuat oleh *Web Administrator* untuk membatasi akses informasi berdasarkan identifikasi jabatan. Misalnya saja informasi *Leader's Focus* yang hanya bisa diakses oleh *leader* saja, yaitu jabatan manajer ke atas. Selain itu ada juga situs yang di-*screening* oleh adminnya, sehingga apabila ingin mengakses situs tersebut harus *apply* dulu ke admin yang bersangkutan. Apabila admin yang bersangkutan mengizinkan, mereka baru bisa mengakses situs tersebut. Contohnya seperti aplikasi *Dashboard* Datel SBB (Surabaya Barat), situsnya dapat diakses apabila telah disetujui oleh admin SBB. Contoh lain adalah informasi mengenai laporan keuangan, Wayan menjelaskan bahwa situs informasi yang demikian tentunya hanya bisa di lihat oleh divisi yang bersangkutan, tidak semua divisi. Hal ini merupakan salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital (Downing, 2004, p.148), yaitu *selectivity of messaging and addressing*, yaitu kemampuan media digital untuk memilah pesan dan tujuan.

Menurut pria yang gemar komputer ini, umpan balik dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sudah cukup cepat. Menurut Wayan, "Umpan balik yang paling efektif adalah melalui *mailing list* dan *helpdesk*." *Helpdesk* adalah sarana untuk menyampaikan komplain, keluhan, permohonan bantuan kepada USI. Melalui *helpdesk* juga bisa mendapatkan umpan balik. Umpan balik dalam *helpdesk* mempunyai tolak ukur untuk seberapa cepat *helpdesk* atau *solver* itu harus memberi respon. Walaupun umpan balik yang didapat tidak langsung seketika seperti *chatting*, tetapi umpan balik dari *helpdesk* itu bersifat sistem, yaitu ketika *e-mail* diterima oleh *helpdesk*, akan ada sistem yang membalas bahwa *e-mail* yang bersangkutan sudah diterima. Hal ini menunjukkan kekayaan media dalam CMC. Menurut Thurlow (2005, p.49), determinasi kesempurnaan/kekayaan

media dalam komunikasi yang dimediasi oleh komputer salah satunya ditunjukkan oleh kemampuannya untuk memberi umpan balik yang cepat (*its ability to give immediate feedback*). Setelah *e-mail* yang bersangkutan diterima *helpdesk*, maka penyelesaian masalah tetap menggunakan manual secara personal, bukan secara sistem/otomatis. Dengan demikian, penyelesaian masalahnya tergantung masalahnya, apabila susah maka *feedback* pemecahannya juga tidak bisa cepat. Tapi, biasanya untuk komplain yang sifatnya penting (*high level*) maka umpan baliknya kurang dari tiga jam. Hal ini yang menunjukkan bahwa faktor *synchronicity* berperan dalam *Computer Mediated Communication* (CMC). Menurut Thurlow (2005, p.75), *synchronicity* merupakan faktor yang menjadi CMC fleksibel, maksudnya dalam komunikasinya melibatkan partisipan untuk ikut serta dalam proses komunikasinya yang bersifat cepat agar umpan balik dapat segera diperoleh.

Berbicara mengenai interaktivitas komunikasi, menurut Wayan komunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sangat interaktif. Interaktivitas tersebut dapat dilihat pada sebaran informasi dalam *Web Site Portal*, ada yang bersifat dari *management* ke bawah seperti *Management's Message*, ada yang bersifat dari *employee* ke *all employee*, dan yang tertinggi interaktivitasnya adalah komunikasi sesama komunitas melalui *mailing list (e-mail)* karena dapat terjadi komunikasi dua arah yang sangat bebas. Hal ini menunjukkan bahwa di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* telah terjadi komunikasi kelompok (Effendy, 2001, p.125), baik itu komunikasi kelompok kecil yang memungkinkan terdapatnya kesempatan untuk memberikan tanggapan seperti di *mailing list (e-mail)*, maupun komunikasi kelompok besar yang hampir tidak mendapat kesempatan untuk memberikan tanggapan seperti pada sebaran informasi dari *management* ke bawah. Walaupun demikian, komunikasi kelompok besar selalu memungkinkan mendapat kesempatan untuk memberikan tanggapan di dalam *Web Site Portal* selama ada fasilitasnya. Komunikasi melalui *mailing list* juga sesuai dengan *level of interactivity* (Downing, 2004, p.147), yaitu *degree of synchronicity*, yaitu adanya rangkaian yang lancar dapat meningkatkan kualitas dari interaksi tersebut, seperti halnya dengan penggunaan *e-mail*. Hal ini serta merta juga menunjukkan bagaimana perbedaan CMC dengan komunikasi biasa.

Thurlow (2005, p.75) berkata bahwa interaktivitas ini yang membuat CMC menjadi alat komunikasi yang sangat responsif dan reflektif.

Ada banyak topik yang dibicarakan di dalam *mailing list*, karena hampir semua komunitas memiliki *mailing list* sendiri-sendiri, ada yang berasal dari unit-unit besar dan unit kecil, seperti unit pemasaran yang memiliki komunitas *mailing list* sendiri. Biasanya komunitas tersebut memiliki admin sendiri-sendiri yang mengatur komunitasnya, siapa yang berhak masuk menjadi anggotanya atau yang dikeluarkan oleh anggotanya. Sedangkan distribusi informasi pada *mailing list* telah diatur oleh sistem.

Wayan mengaku bahwa ia terkadang lebih memilih bertatap muka langsung atau lewat telepon. Apabila informasi harus disampaikan langsung, membutuhkan klarifikasi, interaksi dua arah, dan harus cepat, Wayan lebih memilih untuk menelepon atau bertemu langsung. Sedangkan jika ingin melaporkan atau menginformasikan sesuatu yang banyak, bisa ditunda, dan tidak butuh klarifikasi lebih enak lewat *e-mail*. Karena *e-mail* cenderung *connection less*, jadi tidak langsung dibalas saat itu, kemungkinan untuk *delay* itu sangat besar karena tergantung orang yang dikirim *e-mail* mau membalas sekarang atau besok (ditunda). Hal ini sesuai dengan *Level of Interactivity* yang kedua menurut Downing (2004, p.147), yaitu *degree of synchronicity*. Menurut Wayan dengan menggunakan *e-mail*, orang dapat memilih waktu dan tempat sendiri untuk menulis dan menerima pesan, serta dapat memberikan waktu yang lebih untuk berpikir tentang balasan pesan tersebut. Wayan mengaku kadang juga melakukan dua-duanya sekaligus, misalnya setelah menelepon minta sekalian untuk dikirim *e-mail*. Wayan beranggapan kalau hanya berbicara langsung susah untuk dicatat/diingat, jadi lebih baik disampaikan lagi lewat *e-mail* atau Nota Dinas yang dapat menunjang validitas serta bukti-bukti (*evidence*). Hal ini menunjukkan salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital. Menurut Van Dijk (Downing, 2004, p.148), kemampuan media digital yang lain adalah kemampuannya untuk menyimpan data (*storage potential*). Dalam komunikasi tatap muka, kemampuan menyimpan data hanya sebatas pada ingatan manusia.

Kehadiran media digital ini sangat membantu pekerjaan Wayan, karena pekerjaannya terfasilitasi oleh sistem. Wayan mengaku tanpa media digital ini

tidak bisa bekerja. Seluruh aliran distribusi informasi dan aliran tugas dilakukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, baik yang berasal dari atasan ke bawahan, maupun antar karyawan. Dengan kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini semakin merekatkan hubungan Wayan dengan sesama karyawan terutama yang tidak sekantor. Karena dapat dengan mudah berkomunikasi dengan teman-teman seajarannya di seluruh Jawa Timur. Hampir setiap saat komunikasi yang intens ini dilakukan melalui milis (*e-mail*), karena di dalamnya dapat berkomunikasi tentang pekerjaan maupun personal. Di dalam *e-mail*(milis) terdapat kesamaan konteks pembicaraan, sehingga hal ini sesuai dengan teori Downing (2004,p.147) tentang *Level of Interactivity* yang keempat, yaitu ketika melakukan interaksi baik dalam pembicaraan secara fisik maupun bermedia komputer, semua yang terlibat dalam interaksinya harus mengerti keseluruhan arti dan konteks pembicaraan.

Menurut pria yang hobi membaca ini, sampai sejauh ini sudah 95% *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini dapat diandalkan sebagai saluran informasi karena memiliki realibilitas dan efektivitas. Hal ini dikarenakan terkadang ada hal-hal yang hanya dapat dilakukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* seperti pertukaran *file*. “Biasanya kalau terkendala jarak, dengan memakai *e-mail* dan nota dinas itu menjadi paling efektif,” katanya kepada peneliti. Dari sisi efisiensi, distribusi informasi menjadi lebih murah karena apabila dulu BSK (Buku Surat Keputusan) yang harus dikirim dari Bandung harus dijemput sendiri ke Bandung, maka sekarang sudah tidak perlu lagi, karena tinggal kirim *file* saja. Hal ini sesuai dengan pernyataan Van Dijk (Downing, 2004, p.148) tentang salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital yaitu *speed and geographical reach*, maksudnya dengan menggunakan media internet, seseorang dapat mengirimkan sebuah pesan kepada seseorang yang berada di sisi muka bumi yang lain dalam hitungan detik.

Menurut Wayan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* telah memberikan kepuasan informasi, karena semua bentuk komunikasi telah difasilitasi oleh *Web Site* ini baik itu bentuk komunikasi ke atas maupun komunikasi ke bawah, maupun ke samping. Bentuk komunikasi yang paling banyak muatan informasinya adalah bentuk komunikasi dari atas ke bawah, yang

meliputi distribusi *job*, klarifikasi, kontrol, monitor, instruksi, dan *briefing*. Untuk melakukan penilaian biasanya juga memang dilakukan secara *online* melalui aplikasi CBHRM di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Sedangkan untuk penanaman ideologi seperti The TelkomWay 135, Wayan lebih memilih untuk melakukannya secara *face to face* karena menurutnya lebih efektif. Sebagai karyawan yang berada di *level* menengah, Wayan juga melakukan komunikasi ke atas yang meliputi laporan *progress*, saran-saran, opini dan rekomendasi. Tetapi hal yang paling sering Wayan lakukan adalah kegiatan *report* dan distribusi *job* dari atasan ke bawahan. Sebagai bentuk komunikasi diagonal misalnya pada divisinya sendiri, Operasi dan Pelayanan (Opyan), ketika ada kebutuhan permintaan dari divisi Marketing tentang sistem informasi, maka distribusi informasi yang terjadi berupa distribusi pekerjaan-pekerjaan/tugas ke karyawan yang terkait dengan operasional sistem-sistem informasi untuk mengatasi kebutuhan divisi lain tersebut. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, dapat dilakukan bentuk komunikasi secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Hal ini sesuai dengan teori Bentuk Komunikasi Internal yang diungkapkan oleh Yulianita (2005, p.92).

Tennie Chrisantiana, 32 tahun, Asman Operation & Maintenance BSS Divre V

Wanita kelahiran Bandung ini adalah *Assistance Manager Operation & Maintenance Bussiness Support System* di Divre V Jawa Timur. Tennie, begitu panggilannya, sudah 10 tahun bekerja di PT. Telkom Divre V. Awalnya sempat berpindah-pindah jabatan sebelum akhirnya menetap di Unit Sistem Informasi (USI). Kariernya dimulai pada tahun 1996, Tennie bekerja di bidang USI selama 2,5 tahun kemudian dipindahkan ke bidang niaga/marketing selama 1 tahun. Oleh karena kecintaannya pada bidang informasi dan teknologi inilah, akhirnya Tennie kembali ke Unit Sistem Informasi hingga saat ini.

Setiap hari dari pagi hingga sore wanita lulusan Teknik Informatika ini selalu berhubungan dengan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Pekerjaannya sebagai salah satu administrator *Web Site* Portal yang menangani

semua hal yang berhubungan dengan *operation and maintenance business support system* menjadi alasan Tennie dipilih sebagai salah satu nara sumber penelitian ini. Tennie harus mengakses *Web Site* ini setiap hari, karena ia mengelola informasi-informasi yang berhubungan dengan 40 macam aplikasi, seperti *decision making, monitoring, reporting* dalam RDB (*Regional Data Base*), ROSA (*Review on Sales Acceleration*), *Dashboard UPMB, Dashboard Flexi, Dashboard International, Dashboard SLJJ*, dan masih banyak lagi. Semua informasi yang ia kelola semuanya telah di-*support* oleh sistem yang bekerja secara *automatic*. Informasi-informasi transaksional yang berhubungan dengan data pelanggan, data pembayaran, dan data teknis akan dikelola secara *automatic system*, setelah itu datanya akan secara otomatis akan tersimpan di RDB. Tennie inilah yang bertugas untuk membuat sistem-sistem otomatis *bussiness support system* ini. Hal inilah yang membuat informasi dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V lebih kaya dan responsif, seperti yang dikatakan Laudon (2005, p.178) mengenai salah satu keuntungan dari pemanfaatan intranet.

Sebagai medium komunikasi yang utama, setiap hari Tennie juga mengakses informasi-informasi umum seperti *e-mail*, Nota Dinas, Koin, *Message Board* atau *Bulletin board* yang ada di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Hal itu disebabkan oleh dorongan dalam dirinya baik sebagai pribadi maupun karyawan PT. Telkom. Sebagai pribadi, Tennie terkadang mengalihkan (*foward*) *e-mail-e-mail* urusan pribadinya ke *account*-nya yang ada di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Tennie bisa menggunakan *e-mail* ini bersamaan baik untuk keperluan pribadi maupun kedinasan. Meskipun demikian, Tennie mengaku juga tetap membedakan antara keperluan pribadi dan kedinasan, “Untuk keperluan pribadi kebanyakan saya menggunakan *e-mail* yang ada di luar, jadi saya pisahin gitu deh,” akunya kepada peneliti.

Tennie merasa lebih senang berkomunikasi menggunakan *e-mail*. “Karena kalau lewat *e-mail* ada hitam di atas putih. Yah supaya tercatat, kalau suatu saat kita lupa, ada kesimpan gitu. Kalau cuma omongan saja, ya kadang-kadang lupa,” ujarnya meyakinkan peneliti. Bahkan Tennie mengaku pada saat komunikasi dengan Wayan, Tennie lebih suka menggunakan *e-mail*. Hal ini menunjukkan salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital. Menurut Van Dijk

(Downing, 2004, p.148), salah satu kemampuan media digital yaitu kemampuannya untuk menyimpan data (*storage potential*). Dalam komunikasi tatap muka, kemampuan menyimpan data hanya sebatas pada ingatan manusia. Hal ini juga menunjukkan konsekuensi hubungan sosial Tennie dan Wayan yang disebabkan oleh CMC, yaitu membuat orang tidak berhubungan secara tatap muka melainkan “bertatap muka” secara maya melalui layar komputer (Abrar, 2003, p.78). Meskipun demikian, Tennie terkadang merasa lebih bebas berekspresi dan berpendapat dengan berbicara langsung daripada harus melalui Portal. Karena Tennie merasa terkadang repot jika harus mengetik.

Untuk meningkatkan interaktivitasnya, Tennie juga sering berkomunikasi melalui *bulletin board* di *helpdesk e-Care*. Menurut wanita berkaca mata ini, ada beberapa aplikasi-aplikasi yang memiliki *bulletin board* sendiri, terutama yang terkait dengan aplikasi transaksional seperti *e-Care* dan SISCA (Sistem Informasi *Customer*). Menurut Tennie berkomunikasi melalui *mailing list* di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* kurang lebih sama seperti pada *bulletin board*. Tennie hanya bercerita bahwa USI yang mengelola *mailing list* secara keseluruhan, ada milis-milis yang memang dibuat khusus untuk masing-masing unit seperti *mailing list* milik USI sendiri, *mailing list Information System Center*. Tapi, ada juga milis-milis yang dibuat berdasarkan permintaan komunitas-komunitas tertentu, seperti *mailing list*-nya IPC dan *helpdesk expert*.

Di dalam *bulletin board* dan *mailing list* ini terjadi suatu interaktivitas. Downing (2004, p.147) berkaitan dengan *Level of Interactivity* yang ketiga dan keempat berpendapat bahwa *Level of Interactivity* yang ketiga berbicara mengenai tentang hak untuk mengontrol dan mengatur dalam proses interaksi, yaitu pengguna media (*sender* dan *receiver*) juga dapat mengintervensi program, bukan hanya membaca saja. Artinya di dalam *mailing list*, pembaca (*receiver*) tidak hanya bisa membaca isinya saja, melainkan berhak menambah (intervensi) serta membalas isi tersebut. Sedangkan *Level of Interactivity* yang keempat yaitu ketika melakukan interaksi baik dalam pembicaraan secara fisik maupun bermedia komputer, semua yang terlibat (*sender* maupun *receiver*) dalam interaksinya harus mengerti keseluruhan arti dan konteks pembicaraan. Karena semua komunitas memiliki persamaan dalam pembicaraan. Dengan demikian, hal ini juga

menunjukkan bahwa di dalam *mailing list* dan *bulletin board* dapat terjadi komunikasi interaktif, yaitu menurut Abrar (2003, p.18) salah satu ciri-ciri komunikasi interaktif adalah orang yang terlibat bisa berinteraksi dengan leluasa.

Meskipun demikian, seperti yang telah diungkapkan oleh Iwan dan Wayan, *Website* ini tidak memiliki fasilitas *chatting* yang dapat menunjang interaktivitas karyawannya. Sedangkan fasilitas *telnet/log on* ke komputer lain dan FTP, Tennie menjelaskan bahwa fasilitas ini tidak tersambung melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, melainkan langsung ke *server* tertentu. “Ada beberapa *server* yang khusus disediakan untuk melakukan FTP, ada yang bisa diakses untuk seluruh karyawan di Jawa Timur dan ada yang khusus internal USI,” jelasnya.

Menurut wanita yang hobi membaca ini, ada beberapa kelebihan yang dimiliki *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* yaitu *simple, user friendly, multisession*, dan bisa di-*personalize* sesuai kebutuhannya. *Multisession* itu maksudnya adalah sekali *user* mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, ia tidak perlu membuka banyak *window Internet Explorer*, karena beberapa tampilan *window* (aplikasi) bisa dibuka secara sekaligus di dalam satu *window Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. “Jadi kalau saya perlu ngecek-ngecek, saya tinggal pindah-pindah aplikasi, tidak harus buka banyak *window Internet Explorer*, cukup satu saja,” ujarnya meyakinkan peneliti. Tennie juga bisa mem-*personalize* menu untuk 50% aplikasi dalam *URL-Library* yang sering digunakan, misalnya dapat mengelompokkan aplikasi-aplikasi *Dashboard* menjadi satu *folder* sendiri, jadi tidak perlu dihafalkan satu per satu.

Dengan demikian, bentuk personalisasi di dalam *Web* ini sangat sesuai dengan teori Pavlik (2004, p.16) tentang *interactivity*. Pavlik mengatakan “*The Audience has some measure of control over what media content they see and in what order they see it.*” Pengguna memiliki kesempatan untuk mengontrol isi daripada media tersebut, seperti mempersonalisasi informasi, dsb. Teori Downing (2004, p.147) juga mengemukakan tentang *level interactivity* yang ketiga, yang menyatakan tentang “*extent of control exercised by interacting parties*”, maksudnya interaktivitas berarti bahwa pengguna media juga dapat mengintervensi program, bukan hanya membaca atau melihat saja. Meskipun

demikian, menurut wanita gemini ini, hanya ada satu kekurangan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V yaitu belum memiliki *search engine* yang dapat mencari informasi dalam keseluruhan aplikasi-aplikasi yang dalam *Web Site* tersebut.

Hampir seluruh karyawan di PT. Telkom Divre V memiliki komputer sendiri-sendiri untuk mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Bahkan untuk *level asisten manager* ke atas disediakan laptop khusus yang memungkinkan mereka mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dari luar kantor dan di rumah. Tidak semua orang dapat mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dari luar kantor Telkom. Hanya mereka yang secara fungsional berkepentingan mengakses *Web Site* ini baru diberi *line* khusus untuk *dial up*. “*Dial-up*-nya itu khusus disediakan untuk internal, jadi tidak bisa kalau kita menggunakan *dial-up*-nya TelkomNet Instan,” jelasnya. Oleh karena itu konektivitas *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini sangat bagus, karena bisa diakses 7x24 jam. Hal ini menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet seperti yang dikemukakan Laudon (2005, p.178), bahwa konektivitas intranet mudah diakses dari sebagian besar *platform* komputer.

Menurut wanita yang hobi nonton ini, kecepatan akses data dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sudah sangat cepat, karena hampir semuanya telah mencapai *gigabyte*. USI pun memiliki tolak ukur yang selalu memantau *respon time* di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Untuk menjaga kestabilan kecepatan akses data, maka jenis media seperti suara, animasi, dan video sangat jarang ada di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Karena menurutnya, jenis-jenis media tersebut sangat berat untuk diakses. Paling-paling animasi digunakan ketika ada *something special* yang harus ditampilkan di halaman depan Portal, misalnya pada saat survey. Tujuan dari penggunaan animasi ini tak lain adalah untuk menarik perhatian orang agar tertuju kesana. Kalau data audio dan video biasanya tidak ditampilkan di dalam *Web Site* Portal, karena video dan audio *streaming* berat sekali, biasanya disediakan FTP sendiri yang memungkinkan *user* untuk *men-download* kesana. Penyampaian pesan melalui animasi ini menunjukkan bahwa di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V terjadi komunikasi interaktif. Menurut Abrar (2003, p.18) salah satu ciri-ciri komunikasi interaktif adalah penyampaian pesan dilakukan secara verbal

maupun gambar. Hal ini juga yang menunjukkan CMC berbeda dengan media komunikasi biasa, melalui CMC dapat terjadi *Packet Switching* yaitu berbagai bentuk teks, audio, video, grafik, animasi, dsb. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudahnya dikirim-diterima oleh berbagai pihak. (Thurlow, 2005, p.75)

Begitupula menurut Tennie, informasi-informasi yang ada di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sangat *uptodate*. “Dibandingkan dengan Portal-nya Telkom *Corporate*, masih lebih *update* punya kita,” katanya meyakinkan peneliti. Tennie bercerita bahwa di halaman utamanya *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* terdapat *Management’s Message* dan *hot news* yang letaknya di sebelah kanan halaman. Apabila ada berita baru masuk kesana, maka *banner hot news* akan bergerak-gerak. Hal inilah yang menurutnya menjadikan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini sangat interaktif. Sedangkan mengenai akurasi data, Tennie mengatakan karena *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini bisa di-*personalise*, yang memungkinkan *user-user* seperti Datel yang membuat *link* atau aplikasi sendiri, maka keakuratan informasinya tidak bisa dijamin. Tetapi, menurutnya selama aplikasi yang menyediakan data itu dari *Bussiness Support System*, Tennie menjamin bahwa data-data tersebut pasti akurat. Karena menurutnya di dalam USI ada *Quality Management* dan *Service Total Management* yang mengelola. “Nah, kalau misalkan ada orang lain yang bikin sendiri kemudian diakses oleh orang lain, dan dia bilang informasinya tidak akurat, itu bisa jadi karena masalahnya Portal ini bisa di-*personalize*,” katanya menekankan. Tennie juga menambahkan bahwa aplikasi-aplikasi yang berada di dalam *URL-Library Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* itu tidak semuanya dikelola oleh USI, USI hanya bertugas membantu “menempelkan” aplikasi-aplikasi yang tersebar menjadi satu di dalam *URL-Library*. “Jadi USI hanya menjamin akses bukan data,” kata wanita lajang ini.

Menurut Tennie, kebutuhannya akan informasi sudah tercukupi, karena hampir semua informasi internal Divre V ada dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, kecuali informasi-informasi yang dibatasi oleh *security access* yang tidak dipublikasikan melalui Portal. *Security access* itu dibedakan berdasarkan *roles* (fungsional). Sebenarnya, untuk *Web Site Portalnya* sendiri

bebas diakses oleh siapapun yang mempunyai NIK (Nomor Identitas Karyawan) dan *password*, tapi untuk aplikasi-aplikasi di dalamnya ada *roles* yang mengatur. “Jadi kalau misalkan dia tidak punya hak untuk mengakses menu itu, dia tidak bisa mengakses, dan yang menentukan semua itu adalah *access security*,” tandasnya. Bahkan sesama karyawan PT. Telkom yang berbeda divre terkadang tidak dapat mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, mereka hanya bisa mengakses sampai ke *Web Site Portal Telkom Corporate*. Aplikasi yang didaftarkan di *Web Site Portal Telkom Corporate* juga sangat terbatas, tidak semua aplikasi dalam Divre V ditampilkan disini. Aplikasi yang boleh diakses hanya seputar informasi-informasi umum seperti Koin (Komunikasi Internal) dan TMBE (*Telkom Management Bussiness Excelent*).

Sebenarnya para karyawan di Divre V sendiri diberikan kesempatan untuk *apply* agar bisa dibukakan aksesnya pada aplikasi-aplikasi yang dibatasi dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Tapi keputusannya nanti tetap berdasarkan komite yang menentukan apakah boleh atau tidak karyawan tersebut diberi akses berdasarkan kebijakan *security* yang sudah ditetapkan. Informasi-informasi yang termasuk dalam *high security* di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini misalnya SISCA (Sistem Informasi *Customer*), *e-Care*, dan *Dashboard*. SISCA adalah aplikasi yang berhubungan dengan *database* pelanggan yang transaksional seperti laporan pembayaran, pasang baru, laporan gangguan, dsb. *e-Care* adalah menu untuk layanan *customer care* yang berisi tentang komplain-komplain *customer*. Sedangkan *Dashboard* adalah aplikasi yang berisi informasi-informasi mengenai *revenue* dari produk perusahaan. Untuk menjaga keamanan sistem informasi ini agar tidak disalah gunakan, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga dilengkapi sistem *user temporer*, maksudnya ketika *user* mengakses, ia mempunyai *time out* 30 menit, jadi apabila lebih dari 30 menit tidak ada kegiatan maka secara otomatis *session destroyed*. “Begitu dia tidak bergerak disana selama 30 menit, maka dia pasti *log out* sendiri,” ungkapnya.

Menurut wanita kelahiran 10 Juni 1973 ini, umpan balik di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sangat tergantung personelnya, misalnya *e-mail*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor *synchronicity* berperan dalam CMC. Menurut Thurlow (2005, p.75), *synchronicity* merupakan faktor yang menjadikan CMC

fleksibel, maksudnya adalah dalam komunikasinya melibatkan partisipan untuk ikut serta dalam proses komunikasinya yang bersifat cepat agar umpan balik dapat segera diperoleh. Tennie bercerita bahwa umpan balik pada *helpdesk*, memiliki tolak ukur sendiri-sendiri yang sudah ditentukan oleh *Corporate*, misalnya ada *first call resolution rate* dan *respon time*. Respon pertama dibalas oleh *system*, kemudian respon berikutnya tergantung dari masalah (*request*) yang diterima. Ada *request* yang bisa diselesaikan langsung, ada juga *request* yang perlu kajian, sehingga waktu penyelesaian masalahnya pun berbeda. Hal inilah yang mendukung terjadinya komunikasi interaktif di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Seperti yang dikemukakan Abrar (2003, p.18) salah satu ciri komunikasi interaktif adalah umpan balik baik yang bersifat positif dan negatif segera bisa diketahui. Hal ini juga menunjukkan kesempurnaan media dalam komunikasi yang dimediasi oleh komputer, seperti menurut Thurlow (2005, p.49) yaitu *its ability to give immediate feedback* dan *its personal focus*.

Tennie sempat berkeluh kesah kepada peneliti, bahwa terkadang ia juga merasa bosan terus-terusan mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, karena hampir setiap hari selama tujuh tahun dia harus terus memantau *Web Site* ini. Walaupun demikian, selama ini Tennie selalu berusaha membuat *user* tidak bosan mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Caranya yaitu dengan mengganti tampilan gambar pada halaman depan setiap bulannya agar tidak stagnan, ia juga berusaha mengembangkan *system program* dalam *Web Site Portal*. Sampai saat ini Tennie dan kawan-kawannya telah berhasil mempublikasikan Portal versi 3.5.

Menurut anak kedua dari tiga bersaudara ini, ada perbedaan cara berkomunikasi pada saat sebelum dan setelah kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. *Web Site* ini sangat membantunya untuk mencari alamat suatu aplikasi. “Kalau jaman dulu sebelum kita pakai Portal, kalau kita tidak tahu alamat gitu, susah buat nemuin suatu aplikasi atau data itu ada dimana. Jadi untuk mencari itu kita harus tanya orangnya. Kalau sekarang sejak menggunakan Portal sudah tidak,” ujarnya kepada peneliti. Selain itu melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, juga memungkinkan Tennie mencari rekan sesama karyawan melalui *address book* yang *searchable*, yaitu aplikasi Cari Rekan. Melalui aplikasi

ini, *user* dapat mencari rekan berdasarkan nama, NIK, jabatan, lokasi kerja, no telepon, dsb. Hal ini yang membuat Tennie juga bisa semakin merekatkan dan mengenal kawan-kawan sesama karyawan yang tersebar di Jawa Timur. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa aplikasi Cari Rekan ini menunjukkan bagaimana dengan automasi, program komputer secara otomatis dapat mencarikan dan menampilkan data yang diinginkan / yang akan diakses oleh penggunanya. (Pavlik, 2004, p.180).

Menurut Tennie, walaupun setelah kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* proses komunikasi internal dalam PT. Telkom sangat terbantu, tetapi bukan berarti media-media yang lain sudah tidak perlu lagi digunakan. Tennie memberi contoh tentang kliping koran. Menurutnya, walaupun kliping koran sudah disajikan secara *online*, tetapi fisiknya tetap harus disimpan di tempat lain. Setelah kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* distribusi informasi lebih menghemat waktu, karena satu kali akses dapat membuka semua informasi. Meskipun demikian Tennie tidak menganggap *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini sebagai sesuatu yang sempurna. Karena sebagai seorang *Web Administrator* Tennie terus memiliki keinginan untuk mengembangkan *Web Site* tersebut. Tennie ingin terus menambahkan *something new* untuk *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, seperti menambahkan katalog, dokumentasi yang komplit, serta *search engine*.

Menurut wanita lulusan STT Telkom ini, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* telah seusai dan dapat diandalkan sebagai medium komunikasi internal. Karena di dalamnya tersedia berbagai macam aplikasi yang dapat menjalankan fungsi dari komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Bentuk komunikasi vertikal ke bawah seperti instruksi, *briefing*, informasi kebijakan perusahaan, penilaian, dan penanaman ideologi semua terdapat di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Untuk kegiatan instruksi dari atas ke bawah dapat dilakukan melalui *e-mail*, Nota Dinas, dan *Commando (Control Management for Direction and Order)*. Tapi kalau instruksi secara global dari direksi kepada seluruh karyawan itu bentuknya berita atau IDE (Instruksi Direksi). Pemberian penghargaan sebagai salah satu bentuk komunikasi *downward*, tidak dilakukan secara elektronik melalui *Web Site*, hanya berita tentang penghargaan yang

diumumkan melalui *Web Site* ini. Penghargaan biasanya berbentuk *reward-reward* dan insentif yang dapat dilihat pada *personal slip gaji online*. Tennie juga mengaku bahwa teguran dari atasan biasanya hanya dilakukan dalam bentuk *e-mail*, tapi itu pun jarang. Ketika mengadakan *briefing* pun Tennie mengaku lebih memilih bertatap muka langsung, karena memang kebetulan bagian BSS (*Bussiness Support System*) hanya ada empat orang dan duduknya berdekatan, tapi hasil *briefing*-nya biasanya akan di-*broadcast* lagi lewat *e-mail*.

Ada beberapa bentuk komunikasi upward yang dapat dilakukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, misalnya laporan prestasi kerja, *project report by e-mail*, dan melakukan penilaian kompetensi atasan, yaitu CBHRM (*Competent Base Human Resource Management*). Melalui CBHRM yang dilakukan setahun sekali, karyawan dapat saling menilai rekan kerja baik atasan menilai bawahan, bawahan menilai atasan, dan menilai sesama *level* jabatan. Tujuan dari CBHRM sendiri adalah sebagai landasan untuk promosi dan mutasi. Pemberian saran dan opini biasanya dapat dilakukan melalui milis dan *bulletin board*. Sedangkan usulan anggaran biasanya tidak dilakukan melalui Portal.

Sebagai salah satu cara untuk mewujudkan komunikasi horizontal seperti diskusi dan rapat biasanya mereka melakukannya lewat *teleconference* atau *video conference*, bukan lewat Portal. Sebenarnya USI sempat menyediakan aplikasi *net meeting* di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* yang beralamatkan di <http://meeting.divre5.net>, yang tinggal klik di Portal dan langsung siap dipakai. Tapi para karyawan jarang memakainya sehingga aplikasi itu sudah ditarik lagi, saat ini hanya dibuka pada saat ada permintaan khusus saja. Para karyawan cenderung menggunakan milis dan *e-mail* untuk melakukan komunikasi secara horizontal dan diagonal. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* saja, dapat terjadi komunikasi internal secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Hal ini sesuai dengan teori Bentuk Komunikasi Internal yang diungkapkan oleh Yulianita (2005, p.92). Hal ini juga menunjukkan dua buah dampak dari konvergensi media, yaitu *The Content of Information* dan *The Structure of Communication Organizations* (Pavlik, 2004, p.19). Maksud *The Content of Information* adalah muatan informasi yang berbeda. Apabila sebelumnya sebuah media hanya memuat satu jenis bentuk komunikasi seperti

teks saja, maka dengan adanya konvergensi media (dalam hal ini *Web Site*) dapat memuat beberapa bentuk komunikasi sekaligus seperti teks, video, dan audio secara bersamaan. Sedangkan *The Structure of Communication Organizations* maksudnya adalah struktur komunikasi organisasi yang juga ikut berubah. Apabila dulu hanya terjadi komunikasi secara vertikal dan horizontal saja, maka kini memudahkan untuk berkomunikasi secara diagonal.

Bentuk komunikasi disebutkan diatas juga menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi di dalam PT. Telkom Divre V sangat interaktif, karena menggunakan media interaktif. Menurut Weiner (Abrar, 2003, p.18) media interaktif adalah media yang dipakai untuk saling tukar informasi, baik untuk keperluan hiburan, pendidikan, bisnis, yang menggunakan layar komputer, terminal video text, telepon, atau layar televisi. Hal ini juga yang menunjukkan CMC berbeda dengan media komunikasi biasa, melalui CMC dapat terjadi *Packet Switching* yaitu berbagai bentuk teks, audio, video, grafik, animasi, dsb. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudahnya dikirim-diterima oleh berbagai pihak (Thurlow, 2005, p.75).

Menurut Tennie, topik komunikasi yang sering dibicarakan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* biasanya tentang kebijakan-kebijakan manajemen, informasi-informasi tentang produk baru, informasi tarif, informasi iklan, dan *sharing knowledge*. Melalui *sharing knowledge* karyawan dapat saling berbagi pengalaman mengenai hal-hal baru seperti program baru, bagaimana menyelesaikan suatu masalah (*trouble*), atau bagaimana cara membuat suatu *design* yang bagus, *tunning program* yang bagus, dsb. *Sharing knowledge* bisa berasal dari artikel-artikel dari luar yang kemudian di-*share* melalui aplikasi *Knowledge Management* dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*.

Menurut Tennie berkomunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* memberikan sebuah kepuasan informasi tersendiri karena hampir semua informasi yang dibutuhkan bisa ditemukan dalam *Web Site* ini. Menurut Tennie, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini jauh lebih unggul bila dibandingkan dengan *Web Site Portal Intranet Telkom divre* lainnya dan *Web Site Portal Intranet* milik Telkom *Corporate*. Bahkan Tennie mengaku bahwa karyawan PT. Telkom Divre V sempat protes atas kebijakan dari *Corporate* atas usulan agar semua

karyawan PT. Telkom di Indonesia menggunakan *Web Site Portal Intranet* milik Telkom *Corporate*. Karena menurut Tennie dari tingkat kenyamanan, *personalize menu*, *single sign on*, dan *multi session* masih kalah bila dibandingkan dengan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Hal ini menunjukkan bahwa di dalam CMC memiliki faktor *sensory appeal* (Thurlow, 2005, p.75), yaitu komunikasi yang melibatkan berbagai unsur perasaan dan daya tarik panca indera kita (*sensory appeal*).

Sampai saat ini, Tennie masih memiliki obsesi untuk menyempurnakan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Tennie dan teman-temannya memiliki target di akhir tahun 2006 ini *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* telah memiliki *search engine* yang dapat mencari keseluruhan informasi di dalam aplikasi-aplikasi di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Untuk itu Tennie saat ini sedang mengkatalogkan semua aplikasi dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, menyusun *keyword*, dan mengindekskan seluruh informasi yang ada di PT. Telkom Divre V sejak tahun 2000.

Edie Kurniawan, 33 tahun, OFF 1 Internal Communication Divre V

Edie Kurniawan, Pria kelahiran Tegal 33 tahun silam yang biasa dipanggil Iwan, saat ini menjabat sebagai *Officer Public Relations* di PT. Telkom Divre V. Pada awal pekerjaannya, dengan bekal pendidikan Teknik Elektro, Iwan melamar pekerjaan di PT. Telkom Divre V pada tahun 1996, namun saat itu Iwan tidak langsung bekerja di bidang *Public Relations*, melainkan di bidang *project management*, yaitu bidang yang mengurus bangunan proyek, sistem kabel, dan sistem data di Divre V. Setelah bekerja selama 1,5 tahun di bidang tersebut, Iwan dipindahkan lagi ke bidang Telkom *Marketing Property* yang mengurus sewa-menyewa gedung dan aset-aset yang dimiliki PT. Telkom Divre V selama 1,5 tahun lamanya. Kemudian tahun 1999, Iwan berpindah bidang lagi ke Unit Perkembangan Bisnis, Unit Marketing, dan Unit Strategi Kompetisi masing-masing selama 2 tahun.

Dengan kemampuan dan pengalamannya bekerja di berbagai bidang di PT. Telkom, Iwan dan beberapa kawan-kawannya sesama karyawan PT. Telkom

tertarik untuk membuat sistem informasi manajemen yang terintegrasi. Alasan untuk mengintegrasikan sistem informasi manajemen ini dikarenakan banyaknya informasi dan alamat akses *Web Site* yang dimiliki Divre V, hampir semua unit dan bidang memiliki *Web Site* sendiri-sendiri. Hal ini yang membuat Iwan susah mengingat alamat-alamat aplikasi tersebut, sehingga membuatnya cukup kerepotan ketika harus mencari data baik untuk dianalisis maupun dibuat laporannya.

Berbekal pendidikan Teknik Elektro dan pengalaman membuat *project data system*, Iwan bersama beberapa teman dari Unit Sistem Informasi PT. Telkom Divre V membangun sebuah *Web Site* yang bersifat *single gate* di tahun 2002, yang bernama *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Dengan merangkap pekerjaan sebagai Administrator *Web Site Portal Intranet Divre V* dan diikuti ambisi serta semangatnya yang pantang menyerah, Iwan selalu berusaha mengembangkan *Web Site* ini ke arah yang lebih maju dan canggih, agar fasilitas ini dapat dinikmati oleh seluruh karyawan PT. Telkom Divre V. Iwan juga berambisi untuk membuat *Web Site Portal Intranet Divre V* ini menjadi *Web Site Portal Intranet* yang terdepan diantara tujuh divre lainnya dan *Web Portal* milik Telkom *Corporate* sendiri.

Akhirnya pada tahun 2005 lalu, Iwan dipindahkan pada unit *Public Relations* Divre V Jawa Timur. Selama setahun di unit PR, Iwan menjabat Sebagai *officer* PR di bidang *internal communication and social responsibility*. Bidang *internal communication and social responsibility* adalah bidang yang bertanggung jawab terhadap semua komunikasi internal di PT. Telkom baik dengan Datel, Catel, Unit Bisnis, maupun Unit Pengelola di Divre V Jawa Timur. Iwan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan komunikasi dan sosialisasi perusahaan. Iwan juga bertanggung jawab atas keseluruhan informasi-informasi internal yang beredar di *Web Site Portal Intranet Divre V*. Oleh karena itu berdasarkan pertimbangan tersebut, maka Iwan dipilih sebagai salah satu nara sumber dalam penelitian ini.

Hampir setiap hari Iwan selalu mengakses *Web Site Portal*, baik itu ketika hari kerja maupun hari libur di rumah. Baginya *Web Site Portal* sudah seperti makanan sehari-harinya, tanpanya Iwan tidak tau apa-apa dan tidak bisa bekerja.

Dengan komputer *portable*, laptop mini, yang dapat dibawanya kesana kemari, Iwan dapat mengetahui dan menambahkan informasi tentang perusahaannya setiap saat. Iwan dapat mengetahui informasi-informasi terbaru tentang PT. Telkom, informasi tentang pekerjaan hari ini, informasi dan rincian gaji serta tunjangan, maupun informasi tentang aktivitas-aktivitas di dalam perusahaannya. Sebagai salah seorang admin di *Web Site Portal Intranet PT. Telkom Divre V*, informasi yang dapat diakses oleh Iwan meliputi *Management's Message*, *Leader's Focus*, *Public Message*, dan *Topic Knowledge Management*. Informasi-informasi ini akan muncul ketika pertama *login* ke dalam *Web Site Portal*. Tidak semua karyawan di PT. Telkom Divre V berhak mendapatkan informasi *Leader's Focus*, hanya orang-orang tertentu yang secara fungsional berkepentingan untuk menerima informasi tersebut. Sebab informasi seperti *Leader's Focus* adalah informasi-informasi yang berhubungan dengan *level-level* manajer (*leader*). Informasi ini bersumber dari Kadivre PT. Telkom Divre V, yang kemudian diturunkan kepada para *General Manager*, *Senior Manager*, dan *Manager*. Informasi ini memuat perintah, arahan dan sosialisasi tentang program, kebijakan perusahaan, serta fokus perhatian hari itu yang harus diperhatikan oleh para *level* manajer ini. Informasi ini selanjutnya diturunkan lagi oleh para manajer ke *level* di bawahnya untuk dikoordinasikan dengan anggota/staff yang berkaitan. Hal ini menunjukkan salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital (Downing, 2004, p.148), yaitu *selectivity of messaging and addressing*, yaitu kemampuan media digital untuk memilih pesan dan tujuan.

Di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, aplikasi menu di *Web-nya* dapat di-*customize*. Iwan meng-*customize* menu di *Web-nya* sesuai dengan informasi-informasi yang sering diakses. Tujuan meng-*customize* menu ini adalah untuk memudahkan dalam mencari aplikasi yang sering dipakai sehingga dapat meningkatkan kemampuannya bekerja. Peran Iwan selain sebagai *user* juga merupakan admin yang selalu siap meng-*update Web Site Portal* ketika ada informasi yang baru. Hal ini menunjukkan bahwa *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* memungkinkan *User Interface*. Pavlik (2004, p.248) mengatakan bahwa campur tangan atau intervensi pengguna merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi melalui komputer dan internet.

Dalam perannya sebagai *user*, Iwan memilih menggunakan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dalam berkomunikasi. Menurutnya *Web* ini memiliki kemampuan akses yang cepat, mudah dan akurat informasinya. Aplikasi informasi yang paling sering diakses Iwan adalah Memo. Setiap hari Iwan selalu membuka aplikasi Memo untuk mengetahui pesan-pesan baru untuknya yang masuk. Dalam pengamatan peneliti melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, Memo berfungsi seperti *e-mail*. Di dalam memo, *user* dapat membuat, membalas, mengalihkan (*foward*) *e-mail - e-mail* yang ada di dalam kotak masuk (*inbox*). *User* juga bisa memindahkan (*move*) *e-mail* tersebut untuk disimpan, menindak lanjuti (*follow up*) *e-mail*, memilah *e-mail* sampah (*junk mail*), memberi tanda pada *e-mail* yang telah dibaca/dilihat (*mark read*), memperbarui *e-mail* yang masuk (*refresh*), juga terdapat ikon alat bantu seperti *tools*, *print*, dan *trash* (untuk membuang *e-mail*). Aplikasi yang lengkap di dalam Memo, membuat Iwan cukup mempunyai sebuah alamat *e-mail* saja. Karena melalui Memo sudah dapat mengirimkan *e-mail* baik untuk sesama karyawan (*internal*) maupun dengan relasi di luar kerja (*eksternal*). Banyaknya ikon-ikon yang terdapat di dalam aplikasi Memo, menunjukkan ciri-ciri sebuah *Online Media*. Menurut Pavlik (2004, p.45), *Online Media* menunjukkan meningkatnya penggunaan ikon-ikon untuk membuat “bahasa interaktif” dalam sebuah *Web Site*, sehingga memudahkan pengguna komputer untuk mengoperasikan program-program yang terhubung langsung dengan komputer tersebut.

Selain Memo, masih ada aplikasi Nota Dinas yang fungsinya menyerupai *e-mail*. Tetapi Nota Dinas ini sifatnya lebih resmi karena didalamnya memuat kop surat, nomor surat, serta tembusan. Nota Dinas berfungsi sebagai surat pernyataan resmi dapat berupa undangan maupun sosialisasi kebijakan yang melibatkan para *level* atas *management* seperti *Manager*, *Senior Manager*, atau *General Manager*.

Interaksi melalui *e-mail* dan nota dinas menunjukkan bahwa *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V menunjang interaktivitas komunikasi, hal ini sesuai dengan definisi *interactivity* yang dikemukakan Pavlik (2004, p.16). Pavlik menjelaskan bahwa interaktivitas berarti dialog yang dilakukan mencakup *e-mail*, grafik *online*, dsb. yang dalam proses komunikasinya melibatkan interaksi antar manusia dan program komputer seperti internet; dan penggunaannya memiliki

kesempatan untuk mengontrol isi daripada media tersebut seperti mempersonalisasi informasi (meng-*customize*).

Dalam meningkatkan interaktivitasnya, Iwan mengikuti forum-forum diskusi pada *mailing list*. *Mailing list* atau milis adalah diskusi-diskusi yang disebarakan melalui *e-mail*. *Mailing list* yang ditawarkan pada *Web Portal* sangat beragam, tetapi hanya dua yang diikuti oleh Iwan, yaitu *mailing list PR* dan *mailing list Front Liner*. Bapak dua orang anak ini mengaku hanya ikut dua milis karena aktivitasnya sudah padat, sehingga belum sempat menambah milis-milis yang lain. Bahkan Iwan mengaku bahwa ia tidak pernah ikut forum diskusi *bulletin board* yang ada di dalam *Web-Web* yang ada di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Iwan bercerita bahwa *mailing list Front Liner* berisi tentang diskusi keluhan-keluhan pelanggan, kerusakan-kerusakan, dan gangguan-gangguan yang terjadi di PT. Telkom Divre V. Sedangkan *mailing list PR* adalah milis yang berhubungan dengan aktivitas-aktivitas PR termasuk hubungannya dengan para wartawan. Iwan mengatakan bahwa *server-server mailing list* yang diikutinya ada yang berasal dari unit PR juga ada yang berasal dari unit lain. Hal ini menunjukkan bahwa di dalam *mailing list* terjadi komunikasi interaktif karena partisipannya dapat berdiskusi mengenai berbagai hal. Menurut Abrar (2003, p.18) salah satu ciri-ciri komunikasi interaktif adalah orang yang terlibat bisa berinteraksi dengan leluasa.

Iwan juga bercerita, bahwa walaupun *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini sangat interaktif, tetapi masih belum memiliki forum *discussion online*. “Hal ini masih sedang diusahakan,” katanya. Iwan bersama teman-teman dari Unit Sistem Informasi saat ini sedang mengusahakan lagi beberapa aplikasi tambahan yang dapat memperkaya aplikasi di *Web Site Portal*.

Di dalam PT. Telkom divre V, hampir seluruh komputer bisa digunakan untuk fasilitas *Telnet / Log on* ke sesama komputer, dengan syarat komputer tersebut sudah di-*sharing*. Sedangkan untuk fasilitas *transfer file* (FTP), Iwan bercerita bahwa untuk fasilitas tersebut semua komputer dapat digunakan untuk FTP, maksudnya setiap orang di dalam Portal mendapatkan fasilitas Portal *File*, yaitu semacam *briefcase* yang bisa memungkinkan *user* menyimpan *file/data* di Portal. Menurut Iwan, di dalam Portal *file* ada yang namanya *Individual file* dan

Central File, yang berarti *file-file* itu untuk semua orang. “Jadi ada dua pilihan, mau di-*general*-kan, berarti semua orang bisa menerima atau cuma individu saya sendiri saja yang punya *file* itu” terang Iwan. Ketika orang lain ingin mengakses atau mengambil *file* tersebut maka ia harus masuk ke Portal. Orang yang bersangkutan dapat mengakses langsung ke aplikasi *Knowledge Management*. *Knowledge Management* merupakan aplikasi yang bertujuan untuk saling berbagi informasi-informasi tentang *knowledge*. *File-file* yang ada di aplikasi *Knowledge Management* harus sudah di-*upload* terlebih dahulu, sehingga orang lain dapat men-*download*-nya dari situs tersebut. Hal ini menunjukkan salah satu kelebihan media digital dibandingkan media analog, seperti yang dikemukakan Pavlik (2004, p.26), isi pemberitaan (*storytelling*) pada media digital lebih ke arah *knowledge, information, entertainment, dan history*.

Selain cara tersebut, masih ada satu cara lagi untuk melakukan *transfer file* antar komputer, tanpa menggunakan *Web Site Portal*, yaitu dengan cara orang tersebut harus janjian dulu dengan sesama *user* untuk melakukan *transfer file* dengan menggunakan fasilitas *sharing*. *File* yang di-*sharing* biasanya dilindungi *password* tertentu, *user* yang ingin men-*download file* tersebut akan diberitahu kode *sharing*-nya, yaitu *user* dan *password* yang telah ditentukan. Dengan begitu, *user* tersebut dapat dengan mudah mengambil *file* yang telah di-*sharing*. Inilah salah satu kelebihan *Computer Mediated Communication (CMC)*, terutama dalam aspek *Packet Switching*. Menurut John Newhagen (Thurlow, 2005, p.75), CMC menjadi media komunikasi yang tak terkendali, berbagai bentuk yang dapat dikomunikasikan melalui medium ini, seperti teks, audio, grafik, dsb. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudahnya dikirim-diterima oleh berbagai pihak.

Dari gambaran komunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* diatas sudah sesuai dengan teori komunikasi pada internet yang dikemukakan oleh Laudon (2005, p.399). Dapat dilihat bahwa sistem intranet pada *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* memberikan fasilitas-fasilitas atau layanan internet seperti *e-mail, Usenet Newsgroup, LITSERV, Telnet, dan FTP*. Namun layanan *chatting* sengaja tidak dibuat dengan alasan dapat menghambat kinerja karyawan.

Dalam wawancara pada tanggal 26 April 2006 lalu dengan peneliti, Iwan bercerita bahwa hal yang paling menarik di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V karena *Web Site* ini bersifat *single gate*. “Kita semua dapat informasi dari satu Portal. Masuk ke satu Portal saja, kita dapat mendapatkan semua informasi disitu. Jadi tidak usah loncat-loncat kemana-mana” terangnya. Menurut Iwan, kehadiran *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V membuat dirinya lebih mudah untuk mengakses informasi bila dibandingkan dengan media yang telah ada sebelumnya. Karena apabila dulu informasinya masih terpisah-pisah, sehingga sangat merepotkan ketika harus mencari informasi dan ia harus menanyakan kepada unit terkait apabila ingin mencari suatu informasi. Namun sekarang, cukup mengakses Portal saja, semua informasi sudah bisa ditemukan.

Menurut Iwan, kecepatan dan kemudahan dalam akses informasi menjadi kelebihan tersendiri di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Kemudahan akses informasi itu menjadikan dirinya tidak perlu menghafal alamat-alamat *Web Site* yang ingin diakses, karena hampir semua *link* informasi PT. Telkom sudah terdaftar di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Oleh karena itu, menurutnya belum ada kekurangan yang bisa ditemukan dalam *Web Site* Portal, karena baginya *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sudah cukup *Powerfull*.

Walaupun *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V saja sudah cukup membawa seluruh informasi yang ada di PT. Telkom Divre V, bukan berarti media-media yang lain sudah tidak perlu digunakan, walaupun dirinya sempat beranggapan bahwa media cetak sudah tidak diperlukan lagi. Iwan berpendapat, ada hal-hal yang dapat dikomunikasikan melalui Portal, terutama yang berhubungan dengan membaca atau melihat, misalnya berkaitan dengan produk, servis, operasi, dan *knowledge*. Tetapi hal-hal yang berhubungan dengan visi dan misi perusahaan, menurutnya lebih baik dilakukan melalui tatap muka secara langsung, karena ia merasa dalam sosialisasi visi dan misi perusahaan membutuhkan interaksi langsung dari pimpinan ke bawahannya daripada hanya melalui *Web Site*.

Sambil memainkan laptopnya, Iwan bercerita bahwa hampir seluruh orang mempunyai komputer sendiri-sendiri untuk mengakses *Web Site* Portal Intranet

Telkom Divre V. Iwan juga mengakui bahwa konektivitas akses ke *Web Site Portal* ini cukup cepat walaupun terkadang agak *lag* atau lambat. Hal ini biasanya terjadi apabila ada *Assesment Online*, yaitu semacam survei penilaian *online* yang wajib diikuti oleh setiap karyawan. Apalagi ketika *Assesment Online* itu sudah mendekati akhir batas waktu penilaian, bisa jadi konektivitasnya sering *lag*. Tapi, kalau tidak ada kegiatan seperti itu biasanya konektivitasnya jarang lambat.

Ketika berbicara mengenai kapasitas muatan informasi dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, sarjana lulusan Teknik Elektro STT Telkom Bandung ini mengatakan bahwa informasi-informasi yang terkait dengan pekerjaan sebagai karyawan PT. Telkom sangat banyak di Portal. Informasi untuk semua bagian dan semua unit semuanya ada di Portal dan semuanya bisa diakses melalui *Web Site* ini. Hal ini menunjukkan kemampuan (*capacities*) dari sebuah media digital. Menurut Van Dijk (Downing, 2004, p.148) salah satu kemampuan media digital adalah kemampuannya untuk menyimpan data (*storage potential*). Di dalam media digital, satu tempat penyimpanan saja mampu menyimpan lebih daripada kemampuan media cetak dan media penyiaran analog. Menurut Pavlik (2004, p.19), hal ini juga menunjukkan dampak konvergensi media yaitu dengan adanya konvergensi media memungkinkan para pegawai untuk bekerja secara professional, karena data-data perusahaan secara lengkap, rinci, dan akurat dapat tersimpan di dalam media tersebut.

Ketika peneliti bertanya mengenai hak pengaturan untuk mendapatkan informasi. Iwan menjelaskan bahwa secara umum *Web Portal* dapat di-*customize*, sebagai contoh informasi apa yang *user* ingin sering lihat dapat ditampilkan dalam menu *Web Site* ini, hal ini dapat di-*customize* melalui *prosedur customize menu*, atau menghapus aplikasi-aplikasi yang kurang berguna di dalam menu *user*. Jadi bisa ditambah-kurangi sesuai kebutuhan individu tersebut. Dengan demikian, bentuk kustomisasi di dalam *Web* ini sesuai dengan teori Pavlik (2004, p.16) tentang *interactivity*. Pavlik mengatakan “*The Audience has some measure of control over what media content they see and in what order they see it.*” Maksudnya yaitu penggunaannya memiliki kesempatan untuk mengontrol isi daripada media tersebut, seperti mempersonalisasi informasi, dsb. Teori Downing (2004, p.147) juga mengemukakan tentang *level interactivity* yang ketiga, yang

menyatakan tentang “*extent of control exercised by interacting parties*”, maksudnya interaktivitas berarti bahwa pengguna media juga dapat mengintervensi program, bukan hanya membaca atau melihat saja.

Meskipun *user* di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V berhak mengatur informasi yang diinginkan, tetapi ada beberapa pembatasan informasi yang memang ditentukan oleh *server administrator*. Ada beberapa informasi yang sengaja tidak dibuka untuk umum terkait dengan keamanan data (*security*), hanya orang tertentu saja yang diberikan akses kesana. Berdasarkan fungsi / tugas jabatan tertentu, informasi yang biasanya dibatasi ini meliputi informasi pesaing, data-data penting *customer*, serta informasi yang ada di *Dashboard*. Sedangkan berdasarkan *level* jabatan, informasi yang dibatasi yaitu *Leader's Focus*. Jadi hanya *level* manajer ke atas saja yang mendapatkan informasi tersebut. Sedangkan para *level* bawah mendapatkan informasi tersebut dari terusan yang sudah diterima oleh para atasannya, biasanya dalam bentuk kordinasi, perintah, dan kebijakan untuk menjalankan tugas dari pesan *Leader's Focus*.

Menurut pria kelahiran Tegal ini, informasi-informasi yang ada di *Web* Portal tingkat ke-*uptodate*-annya, sangat bergantung pada *Web Administrator* yang menangani masing-masing *Web Site*. Ada informasi yang *uptodate*, dan ada yang tidak. Sedangkan informasi yang ditampilkan di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V menurutnya sudah cukup kredibel sebagai medium komunikasi dalam perusahaan. Sedangkan kecepatan dalam memperoleh umpan balik ketika berkomunikasi menggunakan *e-mail* (Memo), Iwan merasa sudah lumayan cepat walaupun umpan baliknya memiliki waktu tunda, karena umpan balik diperoleh masih dalam jangka waktu kurang dari satu hari. Untuk umpan balik yang sifatnya interaktif seperti *chatting*, masih belum dimiliki *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Menurut Iwan adanya aplikasi *chatting* bisa mengganggu pekerjaan karyawan, karena dikhawatirkan para karyawan cenderung ber-*chatting* ria sehingga dapat mengganggu pekerjaan.

Menurut Iwan, walaupun tidak memiliki fasilitas *chatting*, *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V cukup meningkatkan interaktivitas komunikasi antar karyawan. Karena menurutnya informasi-informasi yang bisa diketahui oleh

pegawai bisa cepat diperoleh melalui *Web Portal* ini, selain itu melalui *Web Portal* dapat memperlancar kegiatan koordinasi.

Iwan merasa sangat senang dan *enjoy* dalam berkomunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, karena dirinya merasa bisa lebih bebas berkespresi melalui *Web Portal* ini. Iwan mengaku ada dua macam cara untuk menunjukkan kebebasan berekspresinya yaitu secara formal dan informal. Kalau secara formal dapat dikomunikasikan melalui Nota Dinas, sedangkan secara informal dirinya merasa bebas mau berkomunikasi dan melakukan apa saja melalui Memo (*e-mail*) dan data. “Mau ngapain aja bisa gitu,” ujarnya. Iwan juga mengaku, bahwa dengan berkomunikasi melalui Memo bisa mendapat perhatian dari atasannya, karena hampir setiap pekerjaannya laporan *progress* dan koordinasinya melalui Memo sehingga bisa lebih interaktif dengan atasan maupun bawahannya. Tetapi tidak semua laporan *progress* pekerjaan Iwan dilaporkan melalui Memo. “Relatif ya, tergantung kondisi tempatnya. Kalau dekat kan bisa langsung ya, tapi kalau jauh *e-mail* itu sarana yang efektif,” katanya pada peneliti.

Berbicara mengenai keamanan berkomunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, Iwan mengaku merasa aman berkomunikasi melalui *Web* ini. Karena *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dilengkapi *password individual*, sehingga tidak semua orang bisa masuk. Hal ini didukung hasil observasi peneliti di lapangan. Peneliti mengalami bahwa tidak semua situs dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* bisa diakses secara bebas, terkadang walaupun *user* sudah *login* dengan *user* dan *password* pada saat awal masuk *Web Site Portal*, ternyata ketika mengakses situs seperti TMBE dan situs *Intranet Divre* dan *Kandatel* lain masih diminta untuk memasukkan *username* dan *password* lagi.

Kehadiran media digital ini sangat membantu keberlangsungan pekerjaan Iwan. Karena hampir semua pekerjaannya dapat dikerjakan melalui media digital, seperti koordinasi dengan staff lain dilakukan melalui Portal, pencarian data perusahaan, melakukan *update knowledge*, serta *sharing knowledge*. Hal ini menunjukkan bahwa upaya komunikasinya sudah tidak lagi dalam bentuk fisik, melainkan dalam bentuk digital. Kenyataan inilah yang mendukung teori Transformasi Digital (Digitalisasi) menurut Pavlik (2004, p.14). Pavlik berasumsi bahwa dengan proses digital komunikasi menjadi hal yang mudah, karena

prosesnya sudah tidak secara fisik (*analog*) lagi. Iwan juga menambahkan bahwa dengan kehadiran media digital ini, distribusi informasi menjadi lebih murah. Apabila dibandingkan dengan sistem cetak (*analog*) tentu memakan biaya yang cukup besar, dana yang dikeluarkan bisa mencapai 10 juta untuk setiap bulannya. Namun setelah menggunakan media digital (*online*) ini, sangat mengurangi beban perusahaan, karena mereka kadang-kadang cuma mengeluarkan biaya untuk memberikan *reward* pada penelitian sebuah artikel saja, yang harganya berkisar sekitar Rp.100.000,- untuk sebuah tulisan/artikel. Distribusi informasi juga menjadi lebih murah dikarenakan biaya anggaran kertas berkurang, sebab kegiatan surat menyurat antar unit sudah tidak lagi secara fisik, karena karyawan cukup menggunakan aplikasi Nota Dinas di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Hal ini menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, salah satunya yaitu mengurangi biaya distribusi informasi (Laudon, 2005, p.178).

Melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dapat merekatkan hubungan Iwan dengan karyawan lainnya. Karena pertukaran informasi menjadi mudah. Koordinasi dengan karyawan lain, akses data, dan kirim data menjadi lebih mudah karena bisa dilakukan dimanapun. “*Timeless* dan *space*-nya sudah bisa kemana saja,” begitulah ujar pria yang hobi membaca ini. Mau dimana saja dirinya berada, baik di Jakarta ataupun di Surabaya, ia dapat dengan mudahnya mengakses ke Portal. Apabila dibandingkan dengan dulu, ketika belum ada media digital ini, lebih susah untuk bisa berhubungan dengan karyawan lain. Hal ini menurut Van Dijk (Downing, 2004, p.148) menunjukkan salah satu kemampuan (*capacities*) dari sebuah media digital, yaitu *speed and geographical reach (place independence)*, yaitu jarak dan jangkauan wilayah.

Menurut Iwan, *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sudah cukup sesuai dan diandalkan sebagai medium komunikasi internal di PT.Telkom Divre V, karena menurutnya *Web Site* ini sudah cukup *Powerfull* dan luar biasa. Walaupun masih 90% sempurna, tetapi *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sudah bisa memberikan kepuasan informasi terutama dalam menjalankan fungsi dari bentuk-bentuk komunikasi yang ada. Hal ini sesuai dengan teori bentuk komunikasi internal yang dikemukakan oleh Yulianita (2005, p.92). Iwan

mengatakan bahwa hampir semua fungsi komunikasi dari atas ke bawah sudah tersedia di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, misalnya ada instruksi, *briefing*, pemberian informasi tentang kebijakan (*Management's Message*), melakukan penilaian dalam bentuk *Competence Assesment* yaitu penilaian dan evaluasi kompetensi para karyawan, penanaman ideologi, memberi penghargaan lewat berita pengumuman penghargaan, serta pengumuman insentif yang diperoleh Divre V. Sedangkan fungsi komunikasi dari atas ke bawah yang berupa teguran dilakukan melalui Memo, tidak diumumkan ke semua orang melalui *Web Site Portal*.

Sedangkan alur komunikasi dari bawah ke atas di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* salah satunya meliputi permohonan bantuan. Tetapi menurutnya bentuk komunikasi permohonan bantuan ini disesuaikan dengan skala permasalahannya, "Umpanya hanya kecil-kecil yah langsung ke unit terkait. Kalau umpamanya rumahnya di Trenggalek ikut terkena banjir gitu yah mungkin diumumkan lewat Portal, jadi semacam kejadian luar biasa gitu. Tapi kalau kecil-kecil, seperti anaknya jatuh kemarin, yah tidak mungkin diumumkan lewat Portal, jadi tergantung beritanya". Fungsi komunikasi dari bawah ke atas yang lain yaitu pengumuman laporan prestasi kerja unit, pemberian saran, opini, dan usulan anggaran biasanya dilakukan melalui Memo dan Nota Dinas.

Pada akhir wawancara dengan peneliti, pria berbintang Leo ini mengatakan walaupun dirinya belum pernah membandingkan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dengan *Web Site Portal* yang lain, tetapi secara keseluruhan ia merasa puas dengan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, karena akurasi datanya, kecepatan data, *timeless* serta *spaceless*. Dengan demikian, dimana pun dan kapanpun Iwan bisa mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Hal ini menunjukkan keunggulan (*capacities*) dari sebuah media digital (Downing, 2004, p.148), yaitu *accuracy and exactness*. Keakurasian data ini menunjukkan dampak adanya konvergensi media memungkinkan terjadinya komunikasi yang professional. Seperti yang dikatakan Pavlik (2004,19), dengan adanya konvergensi media, memungkinkan para pegawai untuk bekerja secara professional, karena data-data perusahaan secara lengkap, rinci, dan akurat dapat tersimpan di dalam media tersebut.

5.1.2. Para User Web Site Portal Intranet Telkom Divre V

Yoyok Setyono, Deputy General Manager Datel Surabaya Barat

Sebagai salah satu petinggi PT. Telkom, Deputy GM Datel SBB, Yoyok bertugas untuk mengawal dan memonitor berbagai bisnis yang ada di PT. Telkom Surabaya Barat. Hal ini yang menjadi pertimbangan peneliti memilih Yoyok sebagai salah satu nara sumber *user* yang berjabatan *level* atas.

Hampir 15 tahun sudah Yoyok mengabdikan diri di PT. Telkom Divre V Jawa Timur ini. Hampir setiap hari juga Yoyok selalu mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, mulai dari hari senin sampai jumat, bahkan hari sabtu dan minggu pun Yoyok terkadang mengakses juga dari rumah. Alasan utama Yoyok untuk mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini karena hampir seluruh informasi bisnis ada di dalamnya. Jadi boleh dikatakan, ini merupakan kewajibannya sebagai Deputy untuk selalu mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Karena apabila dirinya tidak mengakses *Web Site* ini, bisa dipastikan dirinya tidak akan mendapatkan informasi tentang perusahaannya. Hal ini sebenarnya sangat sesuai dengan teori Mc. Luhan(2001, p.8) tentang “*The Medium is The Message*”, yang artinya pesan tidak akan ada tanpa sebuah medium (*Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V). Walaupun demikian, Yoyok tidak semata-mata mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V hanya untuk pekerjaan saja. Sekitar 80% penggunaan Portal digunakan untuk kepentingan pekerjaan, sedangkan sisanya digunakan untuk kepentingan pribadi. Oleh karena itu, Personal *Web Site* milik Yoyok pun di-*customize* sesuai dengan aplikasi-aplikasi yang sering diakses.

Ada banyak informasi yang dapat diakses Yoyok di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, salah satunya yaitu informasi yang berhubungan dengan *performance*, *monitoring*, mengawal kegiatan, mengecek kemajuan pekerjaan, hasil pekerjaan, maupun informasi-informasi dari sesama rekan kerja. Semuanya didapat dari berbagai macam aplikasi *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V seperti *e-mail*, Nota Dinas, dsb. Dari informasi-informasi yang diakses oleh Yoyok menunjukkan keuntungan organisasi memanfaatkan intranet. Menurut Laudon (2005, p.178), intranet bisa diikat dengan sistem internal perusahaan dan *database* dari transaksi inti dan informasi yang dibawa lebih kaya dan responsif.

Selain itu hal ini juga menunjukkan salah satu dampak komunikasi dari konvergensi media (Pavlik, 2004, p.19) yaitu, dengan adanya konvergensi media memungkinkan para pegawai untuk bekerja secara professional, karena data-data perusahaan secara lengkap, rinci, dan akurat dapat tersimpan di dalam media tersebut.

Walaupun demikian, dalam penggunaan *e-mail*, Yoyok cenderung lebih suka untuk sarana pribadi. Yoyok mengaku jarang menggunakan *e-mail* sebagai sarana pekerjaan. Karena ada sarana lain yang dapat digunakan untuk pekerjaan, yaitu Nota Dinas. Pada awalnya, Yoyok mengaku punya beberapa alamat *e-mail*, namun setelah digunakan ternyata satu buah *e-mail* dari PT. Telkom saja sudah cukup, karena *e-mail* ini dapat berfungsi untuk *e-mail* ke dalam (internal) maupun ke luar (eksternal). Selain itu, di dalam *e-mail* terdapat fungsi notifikasi, yang dapat memberitahukan *user* ketika mendapatkan *e-mail* baru.

Yoyok mengaku bahwa dirinya cukup sering berdiskusi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, baik melalui *bulletin board* maupun *mailing list* (milis). Menurutnya, berdiskusi melalui *bulletin board* dilakukan melalui aplikasi *Management's Message* dan *Topic Knowledge Managemet*. Biasanya melalui diskusi tersebut, Yoyok dapat membicarakan hal-hal seputar pekerjaan maupun hal-hal lain seperti perkembangan teknologi. Yoyok mengaku juga mengikuti beberapa *mailing list* di PT. Telkom, seperti *mailing list*-nya Surabaya Barat dan *mailing list*-nya Divre. Menurutnya banyak hal yang dapat dibicarakan di dalam milis, karena semua orang boleh memberikan masukan atau mengeluarkan pendapatnya masing-masing. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi melalui *bulletin board* dan *mailing list* menunjukkan komunikasi bermedia komputer (CMC) dapat meningkatkan *interactivity* (Thurlow, 2005, p.75), maksudnya interaktivitas ini yang membuat CMC menjadi alat komunikasi yang sangat responsif dan reflektif.

Kebebasan berpendapat melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* tidak ada acuan atau larangannya. Menurut Yoyok, walaupun dirinya bisa bebas mengeluarkan pendapatnya, tetapi orang lain yang nantinya akan menilai apakah hal ini layak disampaikan atau tidak, sehingga hal ini lah yang menjadi kontrol otomatis dalam hubungan sosial melalui internet. Walaupun demikian, Yoyok

mengaku bahwa dalam berkomunikasi melalui *e-mail*/milis di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dirinya merasa lebih diperhatikan. Karena menurutnya hampir setiap tulisan yang dikirimkan pasti ada orang yang menanggapi. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa di dalam *mailing list* terjadi komunikasi interaktif. Menurut Abrar (2003, p.18) salah satu ciri-ciri komunikasi interaktif adalah orang yang terlibat bisa berinteraksi dengan leluasa.

Menurut Yoyok, *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V tidak menyediakan aplikasi khusus untuk *chatting*. Apabila ingin *chatting* dapat dilakukan melalui aplikasi *net meeting*. Menurutnya, dulu dirinya sering sekali menggunakan aplikasi *net meeting* ini, karena kualitas *video streaming*-nya cukup bagus. Namun apabila terjadi penurunan kualitas konektivitas pada *net meeting*, biasanya akan digabungkan (*mix*) dengan Permata (sebutan untuk *Audio Conference* di PT. Telkom). Pertukaran data video bisa menggunakan *net meeting*, sedangkan data audionya menggunakan Permata. Menggunakan fasilitas *telnet*/login ke komputer lain dan FTP, Yoyok mengaku hanya sesekali saja menggunakannya untuk mengambil data atau *file* saja.

Banyak hal menarik di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Menurut Yoyok melalui *Web Site* ini bisa memantau data dan *progress* pekerjaan teman-temannya, selain itu juga dapat segera mengetahui informasi-informasi yang sangat *uptodate*. Oleh karena itu, menurut Yoyok mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini menyenangkan, “Walaupun seharian saya kerja disana, sudah cukup tidak perlu kemana-mana,” ujarnya pada peneliti. Inilah yang menurutnya menjadi kelebihan daripada *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini. “Dari rumah saya bekerja pun bisa, tidak perlu ke kantor,” katanya bercanda. Meskipun demikian, menurut Yoyok bukan berarti dengan adanya teknologi seperti ini, dirinya menjadi jauh dengan rekan-rekan kerjanya. Menurutnya, hal itu masih penting, selain masalah disiplin untuk hadir di kantor, dirinya merasa masih perlu bersosialisasi dengan teman-teman kerjanya, walaupun hanya sekedar mengobrol.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kehadiran *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sebagai salah satu medium komunikasi internal memang membantu merekatkan komunikasi antar sesama karyawan, tetapi konsekuensinya

semakin merenggangkan hubungan *human-relations*. Sebenarnya hal ini menunjukkan bahwa media baru melahirkan dua konsekuensi, yaitu konsekuensi sosial dan kultural. Seperti Menurut Abrar (2003, p.78) konsekuensi sosial media baru menyebabkan terjadinya perubahan hubungan sosial dan transformasi sosial. CMC, yaitu membuat orang tidak berhubungan secara tatap muka melainkan “bertatap muka” secara maya melalui layar komputer Sedangkan konsekuensi kultural yakni perubahan sistem nilai dan norma, serta penyerahan sebagian otoritas diri kepada teknologi komunikasi.

Selama ini belum ada kekurangan dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* yang dirasakan oleh pria berkaca mata ini. Walaupun sesekali masih terdapat *broken link* tetapi hal itu tidak mengganggu karena masih dalam batas wajar, informasinya juga sudah cukup *uptodate* karena hampir semua informasinya bersifat *real time* atau *near real time*. Informasinya selain lengkap juga cukup kredibel terutama informasi bisnis. Sedangkan informasi yang berasal dari milis tidak bisa menjamin kredibilitasnya, karena di dalam milis semua orang bisa mengeluarkan pendapatnya, sehingga bisa bermacam-macam. Walaupun demikian, Yoyok bercerita bahwa sumber data yang tidak benar itu biasanya juga bisa dilacak berdasarkan *IP address*-nya, sehingga dapat diketahui siapa dan dari mana *e-mail* itu berasal.

Yoyok bercerita bahwa hampir semua orang di SBB juga telah memiliki komputer sendiri-sendiri untuk mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Hal ini menunjukkan juga salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet. Menurut Laudon (2005, p.178) keuntungannya yaitu konektivitasnya mudah diakses dari sebagian besar platform komputer. Hal ini juga didukung kenyataan bahwa setiap orang harus membuka komputer untuk melakukan absen *online* di dalam *Web Site* ini. Meskipun demikian walaupun terjadi lonjakan *user* untuk absen di pagi atau sore hari, konektivitas intranetnya baik LAN maupun Wireless LAN tetap bagus.

Di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, selain media teks, terdapat beberapa media sekaligus contohnya yaitu media suara, animasi, dan video. Walaupun menurut Yoyok media tersebut jarang sekali ada. Media video biasanya berisi *file* presentasi yang dapat di-*download* oleh para karyawan. Hal ini

menunjukkan sebuah ciri-ciri dari *Online Media*, yaitu menurut Pavlik (2005, p.45) peningkatan penggunaan alat-alat komunikasi seperti teks, audio, video, grafik, dan animasi. Selain itu hal ini juga menunjukkan bahwa *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* merupakan multimedia. Menurut Downing (2004, p.146), *Multimedia can be called combinations of communication kinds (telecommunication, data communication, and mass communication) and data types (image, sound, text, and numerical data)*. Dan yang terakhir, hal ini juga menunjukkan salah satu faktor bagaimana CMC berbeda dengan komunikasi biasa yaitu kemampuannya untuk *Packet Switching* (Thurlow, 2005, p.75), maksudnya berbagai bentuk yang dapat dikomunikasikan melalui medium ini seperti teks, audio, video, grafik, dan animasi. Dan bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudahnya dikirim-diterima oleh berbagai pihak.

Menurut Yoyok, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini selain sangat interaktif juga sangat *Powerfull*, karena komunikasi menjadi lebih *simple*, murah, dan cepat. Yoyok memberi permisalan betapa repotnya dulu ketika ingin berkomunikasi melalui surat harus dicetak dulu kemudian ditandatangani baru dikirimkan atau di-fax-kan. Atau ketika dirinya ingin mengundang orang yang cukup banyak, dulu harus ditelepon satu per satu, menggunakan fax pun juga harus dikonfirmasi satu per satu. Ketika menggunakan internet ini, cukup membuat dan mengirimkan surat lewat media yang sama, dan tidak perlu konfirmasi. Kenyataan inilah yang mendukung teori Transformasi Digital (Digitalisasi) menurut Pavlik (2004, p.14). Pavlik berasumsi bahwa dengan proses digital komunikasi menjadi hal yang mudah, karena prosesnya sudah tidak secara fisik (*analog*) lagi. Hal ini juga menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, salah satunya yaitu mengurangi biaya distribusi informasi (Laudon, 2005, p.178).

Untuk mengakses informasi di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, tidak semua orang bisa membuka aplikasi yang sama. Sebagai standar, memang mendapatkan informasi yang sama, tetapi untuk aplikasi tertentu harus digunakan *password*. Hal inilah yang membuat *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* aman, karena selain dilengkapi *password*, data-data pengakses juga bisa dilacak.

Setelah kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* berbagai media komunikasi dapat terintegrasikan disana, tetapi bukan berarti media lain sudah tidak perlu digunakan. Menurut Yoyok, media yang paling perlu itu sudah pasti telepon. Selain itu media Koin Cetak, menurutnya media ini ada tidak apa, tidak ada juga tidak apa-apa. Menurutnya, Koin Cetak dapat berfungsi sebagai variasi, tetapi sayangnya sekarang Koin Cetak sudah tidak ada lagi.

Ada banyak bentuk komunikasi yang diterapkan dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Bentuk komunikasi itu meliputi *downward*, *upward*, horizontal, maupun diagonal. Jabatan Yoyok sebagai Deputy General Manager mengharuskan dirinya melakukan fungsi dari berbagai bentuk komunikasi tersebut. Bentuk komunikasi ke bawah (*downward communication*) yang biasa dikomunikasikan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah melakukan instruksi, *briefing*, penanaman kebijakan, melakukan penilaian, dan penanaman ideologi. Untuk melakukan penilaian itu bisa melalui performance atau secara tertulis melalui milis. Sedangkan instruksi biasanya dilakukan melalui aplikasi *Commando*. Melalui aplikasi *Commando*, notifikasi bisa dikirimkan melalui *e-mail* ataupun *handphone*, dan semuanya ini telah diatur oleh *system*. Menurut Yoyok informasi kebijakan biasanya dapat dilakukan dengan dua cara melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Cara yang pertama adalah informasi berupa berita. Sedangkan cara yang kedua adalah cara yang agak jarang dilakukan yaitu informasi yang sedikit dipaksakan. Maksudnya adalah informasi itu akan muncul sebelum karyawan melakukan absen, setelah karyawan tersebut membaca (sudah di-OK) baru bisa melanjutkan untuk absen. Yoyok juga biasa melakukan pemberian saran-saran atau opini melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, semua itu biasanya dikomunikasikan melalui milis dan *e-mail*. Yoyok biasa menggunakan milis untuk hal-hal yang umum atau bersifat kedinasan, sedangkan *e-mail* lebih untuk hal-hal yang bersifat pribadi.

Sedangkan untuk melakukan komunikasi ke atas yang bersifat bisnis, Yoyok selaku Deputy hanya melaporkan *performance* atau hasil-hasil kegiatan kepada Pak Iskriyono, General Manager Datel SBB, yaitu laporannya cukup menggunakan Nota Dinas. Tetapi tak jarang, Yoyok melaporkan langsung, karena letak kantor Yoyok memang berdekatan dengan kantor GM. Biasanya, setelah

melaporkan langsung, dokumen-dokumen tetap dikirimkan via *e-mail*, agar tetap terdokumentasi. Hal ini bertujuan untuk memenuhi standar SOA dari Amerika yang mengharuskan segala sesuatu harus terdokumentasi. Sedangkan untuk melakukan komunikasi yang sifatnya lebih pribadi, seperti saran dan opini, Yoyok lebih memilih untuk bertemu langsung dengan Pak Iskriyono.

Ketika melaksanakan komunikasi dengan sesama rekan (horizontal), Yoyok mengaku bisa juga menggunakan fasilitas Permata (*Audio Conference*) untuk yang berjarak jauh. Sedangkan untuk komunikasi diagonal, Yoyok biasa menggunakan *e-mail* dan Nota Dinas untuk pertukaran data, sedangkan hal lain Yoyok juga bisa melakukan melalui telepon. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V saja sudah dapat terjadi komunikasi internal secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Hal ini sesuai dengan teori Bentuk Komunikasi Internal yang diungkapkan oleh Yulianita (2005, p.92).

Menurut Yoyok, *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dapat digunakan untuk *save bandwidth*, maksudnya adalah ketika dirinya berada di Surabaya, ia lebih memilih mengakses melalui *server* Portal milik divre V, sedangkan ketika dirinya berada di Bandung, ia lebih memilih untuk mengakses melalui *server* Portal milik divre II. Hal ini dilakukan agar arus informasi tidak terputar sehingga bisa lebih cepat untuk konektivitasnya.

Dengan demikian Yoyok berpendapat meskipun *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dapat diandalkan sebagai sarana komunikasi dan cukup *Powerfull*, tetapi bukan berarti inovasi itu harus berhenti. Inovasi itu harus berjalan terus seiring dengan kebutuhan yang selalu muncul. Selain itu, ada beberapa yang masih harus diperbaiki di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V seperti informasi di dalam *Koin Online*, tidak hanya menonjolkan sisi berita saja, tetapi sisi humornya juga, selain itu ada beberapa akses yang sudah ditutup agar dibuka lagi. Oleh karena itu saran dari Yoyok sebaiknya dilakukan survey lagi untuk melihat apa yang sebenarnya diinginkan oleh karyawan PT. Telkom Divre V di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V.

Sonny Hidayat, 34 tahun, Asman Data & Internet Sales & Promotion Datel SBB

Sonny, pria kelahiran Malang 34 tahun silam ini sekarang menjabat sebagai Asisten Manager Data & Internet Sales & Promotion Datel Surabaya Barat. Dengan bekal pendidikan Sarjana Magister Manajemen Teknologi Informasi, Sonny sudah bekerja 10 tahun di PT. Telkom Divre V. Awalnya Sonny hanya menjabat sebagai Staff Operasi Sentral Telepon, kemudian Administrator Sistem IT, Officer Perencanaan Bisnis, Officer Performansi dan Kinerja, dan dilanjutkan dengan Asman Data & Internet Sales & Promotion sampai saat ini.

Pria yang bertugas memasarkan internet ini mengaku dalam hari-hari kerja bisa mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V 3-15 kali dalam sehari. Sedangkan hari pada hari Sabtu, Minggu, ataupun libur ia mengaku jarang sekali mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Sonny hanya mengakses apabila ada sesuatu yang benar-benar penting (*urgent*). Hal inilah yang menjadi alasan mengapa Sonny dipilih sebagai nara sumber dalam penelitian ini, karena ia termasuk salah satu *user* yang aktif menggunakan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V.

Latar belakang Sonny untuk memilih menggunakan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sebagai sarana komunikasinya adalah karena fungsi dari *Web Site* Portal sangat beragam dan beberapa diantara fungsi tersebut sangat membantunya dalam bekerja dan berkolaborasi dengan koleganya baik yang bersifat pribadi maupun dinas. Hal ini dapat terjadi karena fasilitas/informasi yang berhubungan dengan pekerjaan dan pribadi dapat disatukan di dalamnya. Sonny memberikan contoh dalam penggunaan *e-mail*, ia hanya memiliki sebuah *e-mail* saja, dan digunakan baik untuk kedinasan (internal) maupun pribadi (internal & eksternal). Sonny juga bercerita bahwa melalui aplikasi-aplikasi yang terintegrasi di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dapat menemukan berbagai informasi yang cukup lengkap dan bisa mendukung pekerjaannya. Bahkan, menurutnya tanpa *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini pun dirinya sering kali tidak bisa bekerja. Hal ini sebenarnya sangat sesuai dengan teori Mc. Luhan (2001, p.8) tentang "*The Medium is The Message*", yang artinya pesan tidak akan ada tanpa sebuah medium (*Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V), sehingga

pekerjaan tidak dapat berlangsung tanpa media ini. Menurut Sonny, semua orang di PT. Telkom pasti menggunakan media *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, karena selain mudah digunakan, untuk melakukan absen di PT. Telkom juga harus dilaksanakan secara *online*, serta mereka juga hanya bisa melihat rincian gaji mereka di dalam *Web Site* ini. Karena memang PT. Telkom Divre V sudah tidak menyediakan rincian gaji secara *hardcopy*.

Ada enam sumber informasi dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V yang sering diakses oleh Sonny. Yang pertama adalah aplikasi *e-mail* (Memo) karena semua pemberitahuan informasi mengalir melalui media ini, baik yang bersifat pribadi (eksternal) maupun dari rekan kerja (internal). Selain itu berbagai pemberitahuan seperti notifikasi Nota Dinas juga dapat diterima di dalam *e-mail* ini. Notifikasi dalam *e-mail* biasanya berupa *alert* yang memberitahukan bahwa yang bersangkutan telah menerima sebuah Nota Dinas atau *Commando*. Kemudian dari *alert* tersebut akan ada sebuah *hyperteks* yang menghubungkan *hyperlink* dari surat Nota Dinas atau *Commando* yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan teori Laudon (2005, p.283) mengenai *Hyperteks*, yaitu dengan menggunakan *link-link* tersebut, pengguna hanya perlu menunjuk pada kata kunci atau grafis yang telah ditandai, mengkliknya, dan segera beralih ke dokumen lain. Selain itu Sonny juga mengikuti beberapa milis baik dari internal maupun eksternal melalui *e-mail*-nya yang beralamatkan sonny@telkom.co.id. Semua *e-mail-e-mail* ini juga dapat di-*download* Sonny menggunakan program *Outlook Express*. Menurutny hal tersebut sangat disarankan oleh *server*, karena walaupun kapasitas *server* tersebut *unlimited*, tetapi perlu dijaga agar pemakaian kapasitas *server* tidak terbebani. Oleh karena itu dengan membaca *e-mail* saja sudah cukup memberikan Sonny informasi-informasi yang baru.

Sumber informasi kedua yang sering diakses Sonny adalah RDB (*Regional Data Base*). Aplikasi RDB berisi semua catatan pelanggan yang berhubungan dengan *reporting* bulanan (finansial, teknikal, dan komersial) dan telah dikumpulkan dalam media ini dengan sangat *user friendly* sehingga dirinya tidak perlu menyusun / menganalisis laporan secara manual. Catatan finansial maksudnya adalah informasi mengenai angsuran pelanggan. Catatan teknikal adalah nomor telepon pelanggan ini termasuk rumah kabel yang mana. Sedangkan

catatan komersial adalah catatan mengenai tanggal jatuh tempo dan pembayaran pelanggan. Melalui RDB ini data-data disajikan dengan *auto-update by system* dalam bentuk *Microsoft Excell* dan untuk melihatnya dapat di-*download*. Selain itu data-data di RDB dapat dikontrol oleh penggunanya dengan cara mengeklik datanya untuk dilihat / dipilih laporan-laporan yang akan dianalisis. “Jadi kalau mau bikin *report* dari situ gampang sekali,” jelasnya. Oleh sebab itu, Sonny merasa puas dalam berkomunikasi dan bekerja melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Dengan demikian, bentuk kustomisasi di dalam RDB ini sesuai dengan teori Pavlik (2004, p.16) tentang *interactivity*. Pavlik mengatakan “*The Audience has some measure of control over what media content they see and in what order they see it.*” Maksudnya penggunanya memiliki kesempatan untuk mengontrol isi daripada media tersebut, seperti mempersonalisasi informasi, dsb. Aplikasi RDB ini juga menunjukkan bagaimana dengan automasi, program komputer secara otomatis dapat mencarikan dan menampilkan data yang diinginkan / yang akan diakses oleh penggunanya. (Pavlik, 2004, p.180).

Sumber informasi ketiga yang sering diakses Sonny adalah Nota Dinas. Nota Dinas ini akan diakses pada saat mendapatkan notifikasi di dalam Memonya. Nota Dinas berisi semua perintah dinas, kebijakan baru, dan memo hubungan antar dinas. Nota dinas berbeda dengan Memo, karena ada sisi legalitas yang harus dipenuhi ketika membuat sebuah Nota Dinas seperti nama pejabat yang mengirim/dikirim dan ada nomor suratnya, sehingga ini merupakan dokumen resmi perusahaan. Kemudian dari Nota Dinas tersebut, Sonny akan mendistribusikan perintahnya kepada karyawan yang bersangkutan dengan *memforward* Nota Dinas tersebut. Dengan demikian, di PT. Telkom sudah hampir tidak ada dokumen resmi yang fisik. Bahkan surat dari luarpun diterima dalam bentuk fisik akan didigitalisasi dahulu baru ditembuskan kepada para pejabat yang bersangkutan melalui Nota Dinas dalam bentuk *PDF file*. Hal ini menunjukkan bahwa di PT. Telkom sudah terjadi transformasi digital, yaitu menurut Pavlik (2004, p.14) bahwa dengan proses digital komunikasi menjadi hal yang mudah, karena prosesnya sudah tidak secara fisik (*analog*) lagi. Digitalisasi juga memungkinkan orang bekerja dengan data yang banyak, akses yang cepat, dan perubahan data yang dipercepat.

Sumber informasi keempat Sonny adalah aplikasi Telkom *Commando*. Menurutnya semua hasil keputusan yang harus dikerjakan dicatat dalam media ini dan selalu diingatkan melalui *e-mail alert* dan *sms alert* jika terdapat keterlambatan pekerjaan sesuai dengan kesepakatan awal. Sedangkan informasi kelima yang sering diakses Sonny adalah aplikasi *Dashboard* Internal Datel SBB, yaitu *Dashboard Speedy*. Karena tugasnya adalah mengelola produk *Speedy*, maka Sonny harus dapat mengetahui status terkini (*online*) dari pencapaian pemasaran sampai jumlah cabutan terhadap target yang ditetapkan. Sonny menjelaskan bahwa untuk memantau data bulanan dapat digunakan aplikasi RDB, sedangkan untuk memantau data harian atau yang paling *online (real time)* harus mengakses *Dashboard* ini. Karena apabila hanya terpaku pada RDB yang bersifat *report* bulanan, bisa-bisa memperoleh keterlambatan informasi yang dibutuhkan saat ini. Sebagai Asman Sales & Promotion *Speedy*, Sonny dapat memantau gangguan *Speedy* maupun produk lain yang terjadi di dalam jaringan Surabaya Barat, yaitu dengan mengakses aplikasi *COC (Control Operational Center)*. Di dalam *COC* Sonny dapat melihat indikator gangguan jaringan yang ditandai dengan titik merah kelap-kelip pada peta jaringannya. Dari *COC* pun dapat diketahui siapa pelanggan yang mengalami gangguan, sudah berapa lama terjadi gangguan, apakah sudah ditangani atau belum.

Sumber informasi terakhir yang sering diakses Sonny adalah aplikasi *search* pegawai (Cari Rekan). Aplikasi ini sangat membantu Sonny untuk berkoordinasi dengan rekan-rekan kerjanya. Karena aplikasi ini dapat dengan mudah mencari nomor telepon karyawan dengan menuliskan *keyword* berupa NIK atau nama karyawan bersangkutan, lalu secara otomatis aplikasi ini akan menemukan atau mencari data karyawan tersebut, sehingga Sonny tidak perlu menghabiskan biaya telepon untuk bertanya. Hal ini menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, salah satunya yaitu mengurangi biaya distribusi informasi (Laudon, 2005, p.178). Aplikasi Cari Rekan ini juga menunjukkan bagaimana dengan automasi, program komputer secara otomatis dapat mencari dan menampilkan data yang diinginkan/yang akan diakses oleh penggunanya. (Pavlik, 2004, p.180).

Sumber informasi yang diakses Sonny sangat beragam. Sonny memanfaatkan beberapa fasilitas yang ada di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* untuk memperkaya pengetahuannya dan meningkatkan interaktivitasnya. Selain *e-mail*, Sonny juga menggunakan *bulletin board*, walaupun hanya sesekali mengakses. *Bulletin board* yang dimaksudkan adalah pada aplikasi *Management's Message* atau *Public Message* yang dapat dengan mudahnya ditambahkan komentar. Selain itu, Sonny juga mendaftar beberapa *mailing list* seperti milis Speedy dan milis SBB. Menurutnya, alasan orang-orang yang ikut *mailing list* tertentu karena memiliki kepentingan yang sama sehingga dialog atau komentar-komentar yang diberikan bisa cocok. Di dalam milis dirinya juga dapat bertukar pikiran mengenai banyak hal, seperti hal umum seperti tips maupun yang bersifat pekerjaan. Hal ini sesuai dengan teori Downing (2004,p.147) tentang *Level of Interactivity* yang keempat, yaitu ketika melakukan interaksi baik dalam pembicaraan secara fisik maupun bermedia komputer, semua yang terlibat dalam interaksinya harus mengerti keseluruhan arti dan konteks pembicaraan. Kemudian hal ini juga menunjukkan bahwa di dalam *mailing list* dan *bulletin board* dapat terjadi komunikasi interaktif. Menurut Abrar (2003, p.18) salah satu ciri-ciri komunikasi interaktif adalah orang yang terlibat bisa berinteraksi dengan leluasa.

Walaupun komunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* bisa menjadi lebih interaktif bila dibandingkan dengan media lain, tetapi di balik interaksi yang sangat leluasa itu, tetap ada batasan-batasan komunikasi yang terbentang. Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi yang membuat *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini semakin *secure*. Walaupun orang bisa bebas berekspresi dan berpendapat melalui *Web Site* ini, bukan berarti mereka bisa melakukan tindakan sebebas-bebasnya. Karena walaupun seseorang mengirim *e-mail* tanpa identitas, ia bisa dilacak keberadaannya, darimana *e-mail* ini dikirimkan dan tanggal berapa. Tetapi menurut Sonny, bentuk kebebasan berekspresi ini tentu tergantung kembali pada pribadi masing-masing.

Sonny mengaku cukup sering melakukan *chatting* terutama dengan unit *Helpdesk*, tetapi dengan menggunakan aplikasi dari luar seperti *Yahoo Messenger*. Karena memang di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* tidak disediakan aplikasi khusus untuk *chatting*. Sonny juga sering menggunakan fasilitas *telnet*

yaitu untuk memelihara *server* di lokasi lain dan untuk akses ke *database* pelanggan. Walaupun tidak melalui *Web Site Portal* dirinya bisa mengakses data pelanggan melalui *telnet*. Karena melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ada *time out*-nya sehingga cukup repot ketika harus login berulang-ulang, sedangkan menggunakan *telnet* dapat diakses dengan bebas tanpa *time out*. Sonny juga sering menggunakan fasilitas FTP untuk tukar-menukar *file* dengan sesama karyawan PT. Telkom terutama yang letak kantornya berjauhan. Hal ini menurut Van Dijk (Downing, 2004, p.148) menunjukkan salah satu kemampuan (*capacities*) dari sebuah media digital, yaitu *speed and geographical reach (place independence)*, yaitu jarak dan jangkauan wilayah. Menurutnya, pertukaran *file* seperti ini sudah menjadi hal yang wajar di semua lokasi kerja PT. Telkom karena *bandwidth* antar kantornya mendukung fasilitas ini. *Bandwidth* ini sangat mendukung karena PT. Telkom menyediakan jalur khusus yang sangat besar untuk melakukan pertukaran data. Hal ini menunjukkan sebuah determinasi kesempurnaan media CMC menurut Thurlow (2005, p.49), yaitu “*its bandwidth or ability to transmit multiple cues*”.

Fasilitas internet terakhir yang sering digunakan Sonny adalah mengkustomisasi WWW. Berhubung Sonny memiliki kekuasaan dalam beberapa aplikasi di SBB, Sonny bebas menambah dan mengurangi aplikasi yang ada di di dalam *browser*-nya. Kustomisasi ini juga bisa dalam bentuk personalisasi informasi-informasinya yang paling sering diakses oleh Sonny dengan cara mengelompokkan *personal menu*-nya di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Dengan demikian, bentuk kustomisasi di dalam *Web* ini sesuai dengan teori Pavlik (2004, p.16) tentang *interactivity*. Pavlik mengatakan “*The Audience has some measure of control over what media content they see and in what order they see it.*” Maksudnya, pengguna memiliki kesempatan untuk mengontrol isi daripada media tersebut, seperti mempersonalisasi informasi, dsb. Teori Downing (2004, p.147) juga mengemukakan tentang *level interactivity* yang ketiga, yang menyatakan tentang “*extent of control exercised by interacting parties*”, maksudnya interaktivitas berarti bahwa pengguna media juga dapat mengintervensi program, bukan hanya membaca atau melihat saja. Dan yang terakhir hal tersebut juga menunjukkan bahwa *Web Site Portal Intranet Telkom*

Divre V sengaja didesain untuk memungkinkan *User Interface*. Pavlik (2004, p.248) mengatakan bahwa campur tangan atau intervensi pengguna merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi melalui komputer dan internet. Walaupun demikian, tidak semua karyawan memiliki akses informasi yang sama di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Sebab menurut Sonny, ada unit khusus yang mengatur hak perolehan informasi berdasarkan *level* jabatan.

Dengan demikian kehadiran media digital ini sangat membantu pekerjaan Sonny. Menurutnya, setelah kehadiran media ini dirinya lebih bisa memfokuskan diri pada pekerjaannya yang cenderung membuat strategi perusahaan. Sonny sudah tidak perlu bingung memikirkan dan membuat *report* atau laporan perusahaannya lagi karena semua sudah bisa diatasi oleh media digital ini. Sonny juga tidak perlu repot melaporkan *report* pekerjaannya, karena selain bisa dilaporkan secara *online by system*, atasannya juga dapat melihat sendiri *report*-nya dengan membuka aplikasi seperti RDB atau COC. Menurut Sonny, setelah kehadiran media digital ini, hanya sekitar 15-20% saja laporan yang dikerjakan secara manual, yaitu ketika harus membuat kebijakan penjualan di dalam *Microsoft Word* ataupun PDF dan harus memasukkan *update* kebijakan ini ke aplikasi Marline (*Marketing Online*). Maksudnya adalah proses memasukkan berita (*upload*) ini masih agak manual (*not by system*). Menurut Sonny, kehadiran media digital ini sangat membantu meringankan pekerjaan para karyawan dan biaya distribusi informasi, karena tidak perlu lagi mencetak (*print*) kebijakan-kebijakan yang dibuatnya, yang kemudian dibagikan lagi secara manual. Karena semuanya sudah bisa teratasi melalui media digital ini, semua orang cukup mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Hal ini menunjukkan keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, yaitu bisa diikat dengan sistem internal perusahaan dan *database* inti, serta mengurangi biaya distribusi informasi (Laudon, 2005, p.178).

Selain itu di dalam aplikasi Marline, terdapat keterangan batas waktu kebijakan yang disebarkan, kapan kebijakan ini dimulai dan kapan berakhir. Apabila kebijakan tersebut sudah habis masa berlakunya, maka terdapat keterangan "*Closed*" di pinggir *hyperteks* kebijakannya. Dengan demikian semua karyawan bisa mendapatkan informasi yang akurat ketika mengakses *Web Site*

Portal Intranet Telkom Divre V, karena informasinya sangat jelas. Oleh karena itu, kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini bukan lagi sebagai *supporting*, melainkan sudah menjadi bagian dari alat kerja/sistem kerja. “Kalau dulu mungkin untuk mencari informasi saja dan ada atau tidak ada *Web Site Portal* itu saya masih bisa kerja, tetapi sekarang kalau tidak ada *Web Site Portal* ini saya tidak bisa kerja. Contohnya saja kalau saya tidak tahu informasi, saya masih jualan itu, yah keliru, jadinya malah kacau,” ujarnya kepada peneliti. Oleh karena itu, hal ini sangat sesuai dengan teori Mc. Luhan (2001, p.8) tentang “*The Medium is The Message*”, yang artinya pesan tidak akan ada tanpa sebuah medium (*Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*), maksudnya adalah pekerjaan tidak dapat berlangsung tanpa media ini.

Menurut Sonny banyak hal menarik yang menjadi kelebihan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Selain karena semua data yang diperlukan dapat diperoleh melalui situs ini baik yang bersifat pribadi maupun alat kerja (*reporting*), *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga menggunakan bahasa pengantar Bahasa Indonesia sehingga sangat *user friendly*. Hal ini memang khusus dibangun oleh *resource internal* untuk membantu karyawan yang tidak mengerti atau pendidikannya tidak terlalu tinggi bisa menjadi mengerti dan bisa ikut mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Selain itu semua informasi di Portal telah terintegrasi dengan standarisasi *database* tertentu, yaitu harus menggunakan *database oracle*, sehingga sangat mudah sekali untuk mem-*backup* sebuah aplikasi di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*.

Sedangkan kekurangan yang dirasakan Anak kedua dari tiga bersaudara ketika mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah beberapa diantara situs anak dari Portal Divre V masih membutuhkan data *entry manual* (*manual update*) sehingga ada beberapa informasi yang di-*delivery* sudah *obsolete* (kadaluarsa) dan tidak sesuai dengan saat pengambilan data. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data-data yang *auto update by system* itu sangat *uptodate*, sedangkan data yang di-*entry manual* tidak seberapa *uptodate*. Hal ini berefek pada kredibilitas keakuratan data, yaitu data yang bersifat transaksional (*update by system*) pasti akurat. Sedangkan data yang di-*entry manual* bisa dipertanyakan keakuratannya, karena tidak menutup kemungkinan pada *human error*, walaupun

hal tersebut jarang terjadi. Untuk aplikasi yang *broken link*, ada tapi jarang, karena menurut Sonny, SISFO memiliki alat kontrol yang menjamin konektivitas *link-link* di dalam Portal. Ketika terjadi *broken link*, kemungkinannya adalah karena ada sistem yang sedang tidak terkontrol.

Hampir semua karyawan di PT. Telkom Datel SBB mempunyai komputer sendiri-sendiri untuk mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Komputer-komputer tersebut juga dilengkapi dengan spesifikasi yang cukup baik minimal Pentium III dan beberapa tempat seperti Manager dan unit lini pelayanan wajib menggunakan standar Pentium IV. Jaringan LAN pun disiapkan untuk mengatasi arus transaksi data besar (*Gigabyte Ethernet*) untuk menghubungkan jaringan antar kantor. Hal ini menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, yaitu konektivitasnya mudah diakses dari sebagian besar platform komputer (Laudon, 2005, p.178). PT. Telkom benar-benar memfasilitasi perusahaannya dengan konektivitas jaringan yang sangat cepat. PT. Telkom memang menyiapkan jaringan khusus yang hanya dapat digunakan untuk konektivitas internal, sehingga konektivitasnya memang cepat sekali dan ini sangat mendukung untuk melakukan transaksi pertukaran data.

Walaupun demikian tidak banyak data seperti video, suara, dan animasi di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Data video dan audio di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V biasanya berupa data cuplikan dari pidato Direktur Utama PT. Telkom yang sudah dipotong dan diambil bagian terpentingnya saja, kemudian baru di-*published*. Hal ini jarang dilakukan untuk menjaga konektivitas dan kestabilan kecepatan akses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V terutama pada saat jam-jam sibuk (*peak time*). Oleh karena itu unit SISFO membatasi media-media seperti itu, paling yang hanya ditampilkan seperti media teks dan flash saja. Menurut Pavlik (2005, p.45) hal ini menunjukkan sebuah ciri-ciri dari *Online Media*, yaitu peningkatan penggunaan alat-alat komunikasi seperti teks, audio, video, grafik, dan animasi. Selain itu hal ini juga menunjukkan bahwa *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V merupakan multimedia. Menurut Downing (2004, p.146), *Multimedia can be called combinations of communication kinds (telecommunication, data communication, and mass communication) and data types (image, sound, text, and numerical*

data). Dan yang terakhir, hal ini juga menunjukkan salah satu faktor bagaimana CMC berbeda dengan komunikasi biasa yaitu kemampuannya untuk *Packet Switching* (Thurlow, 2005, p.75), yaitu berbagai bentuk yang dapat dikomunikasikan melalui medium ini seperti teks, audio, video, grafik, dan animasi. Dan bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudahnya dikirim-diterima oleh berbagai pihak.

Pengelolaan umpan balik dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sudah bagus. PT. Telkom menyediakan dua jalur khusus untuk pengelolaan umpan balik, yaitu melalui *e-mail* dan telepon. Menurut Sonny, unit SISFO memiliki aturan tersendiri untuk memberikan umpan balik kepada *user*. Ada batasan waktu yang digunakan acuan untuk menjawab komplain dari *user*. Sonny bercerita pengalamannya ketika melakukan komplain melalui *Helpdesk Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Seketika itu dirinya mendapatkan notifikasi dari *helpdesk* bahwa *e-mail* yang dikirim sudah diterima oleh *Helpdesk*, kemudian tidak sampai dua jam kemudian Sonny ditelepon oleh unit *Helpdesk* untuk menindak lanjuti komplain tersebut.

Walaupun demikian, Sonny terkadang merasa bahwa berkomunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* justru merasa tidak diperhatikan. Sonny memberi permissalan ketika dirinya dikirim tugas/instruksi melalui *e-mail*. Orang yang mengirimkan tentu tidak tahu apakah dirinya sedang banyak tugas ataukah tidak, sehingga ia terkadang merasa terbebani dengan hal ini. Inilah yang menurut Sonny sebagai konsekuensi dari lahirnya teknologi ini, untuk hubungan yang berjarak dekat ini semakin merenggangkan, tapi sebaliknya dengan orang yang berjauhan bisa semakin merekatkan. Dengan orang yang berjauhan mungkin sebelum kehadiran teknologi ini komunikasinya jarang, tapi sekarang sudah terbantu lewat *e-mail*, sedangkan orang yang berdekatan, yang seharusnya bisa bertemu, malahan sekarang lebih sering lewat *e-mail*, sehingga hal ini berkebalikan. Sebenarnya hal ini menunjukkan bahwa media baru melahirkan dua konsekuensi, yaitu konsekuensi sosial dan kultural. Seperti Menurut Abrar (2003, p.78) konsekuensi sosial media baru menyebabkan terjadinya perubahan hubungan sosial dan transformasi sosial. CMC, yaitu membuat orang tidak berhubungan secara tatap muka melainkan “bertatap muka” secara maya melalui

layar komputer Sedangkan konsekuensi kultural yakni perubahan sistem nilai dan norma, serta penyerahan sebagian otoritas diri kepada teknologi komunikasi.

Kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* memang cukup lengkap dan membantu sarana komunikasi internal di PT. Telkom Divre V. Tetapi bukan berarti sarana komunikasi yang lain sudah tidak perlu digunakan lagi, seperti komunikasi langsung (tatap muka), Rapat Pagi, dan *Radio Announcer*. Sonny merasa bahwa tetap dibutuhkan komunikasi langsung karena ada beberapa hal yang memang lebih enak diekspresikan secara langsung daripada tertulis, terutama ketika ingin berkeluh kesah kepada atasannya. Selain itu *Radio Announcer* juga masih dibutuhkan apabila ada hal yang sifatnya mendadak dan penting untuk diumumkan segera.

Menurut Sonny, media *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* telah sesuai dan dapat diandalkan. Karena hampir semua kegiatan perusahaan sudah terdokumentasikan di dalam *Web Site Portal*. Selain karena PT. Telkom telah melakukan standarisasi ISO yang menyatakan bahwa segala sesuatu kegiatan harus terdokumentasi dengan lengkap, PT. Telkom juga telah menuju perusahaan yang *paperless*. Malahan Sonny bercerita bahwa dirinya cenderung lebih percaya pada dokumen yang diakses langsung di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* daripada dokumen fisik. Karena dokumen yang telah dicetak bisa saja telah di-*edit* oleh orang lain. Karena di dalam teknologi digital media ini, semua dapat dengan mudah diubah, dikurangi, dan ditambahkan informasinya sehingga dokumen menjadi tidak valid. Hal ini sesuai dengan teori transformasi Digital (Digitalisasi) menurut Pavlik (2004, p.14). Pavlik berasumsi bahwa dengan proses digital, orang dapat dengan mudah mengubah komposisi dari sebuah dokumen, hal ini dapat mudah dilakukan dengan proses digital dan bukan proses secara fisik (*analog*) lagi.

Berbagai bentuk komunikasi dapat berlangsung melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, baik itu komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi vertikal ke atas, komunikasi horizontal, maupun komunikasi diagonal. Menurut Sonny, bentuk komunikasi vertikal ke bawah yang sering dilakukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah instruksi melalui Nota Dinas, pemberian informasi kebijakan, melakukan penilaian melalui CBHRM yang

diadakan setahun sekali, penanaman ideologi, serta melakukan teguran. Walaupun demikian Sonny berpendapat bahwa penanaman ideologi lebih efektif dilakukan dengan komunikasi langsung. Sedangkan melakukan teguran, Sonny merasa lebih suka melalui *e-mail* karena ini berfungsi sebagai notifikasi, sehingga orang yang menerima *e-mail* tersebut dapat menghubungi dirinya untuk keterangan lebih lanjut.

Sedangkan bentuk komunikasi vertikal ke atas yang sering dilakukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah dalam bentuk *report/laporan*, undangan, minta dukungan, dan usulan anggaran melalui Nota Dinas. Untuk saran dan opini dapat menggunakan aplikasi *e-mail* atau milis. Sedangkan laporan prestasi kerja, Sonny lebih memilih untuk menyampaikan langsung pada rapat mingguan, selain itu di dalam aplikasi *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini juga dapat dilihat laporannya.

Untuk bentuk komunikasi horizontal dan diagonal yang tidak resmi Sonny biasa memilih untuk berkomunikasi langsung melalui telepon atau *e-mail*. Sedangkan yang sifatnya resmi, Sonny cukup menggunakan Nota Dinas. Biasanya berupa instruksi kerja melalui Nota Dinas, nanti dari atasannya baru diinstruksikan kepada bawahannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* saja sudah dapat terjadi komunikasi internal secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Hal ini sesuai dengan teori Bentuk Komunikasi Internal yang diungkapkan oleh Yulianita (2005, p.92).

Dibandingkan dengan *Web Site Portal Intranet Telkom divre* lainnya, menurut Sonny dari segi fungsionalnya masih unggul milik *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Tetapi ada banyak hal yang masih perlu diperbaiki, antara lain, pertama, kesenjangan tampilan situs-situs dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, maksudnya adalah tema tampilan situs tersebut masih belum seragam, jadi terkadang terlihat bukan informasi di Portal yang sama. Kedua, ke-*update*-an informasinya harus diperbaiki, terutama yang sifatnya *manual entry*, karena ada beberapa informasi dan situs yang sudah kadaluarsa masih ditampilkan di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Ketiga, dari segi fungsionalis, ada beberapa aplikasi yang tidak dibutuhkan tetapi masih

dimasukkan, contohnya Portal *File*. Menurut Sarjana Magister ITS Surabaya ini, karena penggunaan FTP memiliki fungsi yang sama dengan Portal *File*, sehingga salah satu saja sudah cukup. Dan yang terakhir adalah masih ada beberapa aplikasi yang tercecer, maksudnya adalah masih ada beberapa aplikasi yang belum diintegrasikan ke dalam Portal.

Agus Dwi Cahyono, 34 tahun, Operation Manager Finance Center Sub Area Madiun (Wawancara via e-mail)

Agus, Pria kelahiran Grobogan, 23 Agustus 1971 ini sudah bekerja di PT. Telkom Kandatel Madiun selama 10 tahun. Jabatannya saat ini sebagai Operation Manager Finance bertanggung jawab untuk mengelola *budgetting*, mengelola kas bank, mengelola verifikasi dokumen transaksi keuangan, mengelola pembinaan SDM, serta mengelola *account receivable* di Kandatel Madiun. Dengan berbagai tugasnya tersebut setiap hari Agus harus mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Dalam wawancara tertulisnya dengan peneliti, Agus mengaku sering sekali mengakses *Web Site* ini, rata-rata 10 kali per hari aksesnya. Hal inilah yang menjadi pertimbangan peneliti untuk memilih Agus sebagai nara sumber dalam penelitian ini, karena Agus dianggap sebagai *user* aktif *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Menurut Agus, hal yang mendorongnya untuk memilih menggunakan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sebagai sarana komunikasinya karena semua informasi dan infrastruktur pengelolaan pekerjaannya ada disana semua. Selain itu, melalui media ini juga dapat menjalin *relationship* dengan rekan-rekannya

Informasi-informasi yang sering diakses Agus melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V adalah Nota Dinas, *Commando*, Informasi Gaji, dan berita *events* di Telkom. Tujuan Agus mengakses informasi tersebut adalah untuk mengetahui perkembangan terakhir Telkom dan untuk mengetahui pekerjaan apa saja yang harus diselesaikan. Selain informasi, ada beberapa fasilitas di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V yang sering digunakan oleh Agus, misalnya *e-mail* dan diskusi menggunakan *mailing list*. Biasanya *e-mail* digunakan untuk membicarakan segala macam urusan mulai yang sifatnya kedinasan maupun non

kedinasan. Sedangkan *mailing list* bisa digunakan untuk koordinasi urusan pekerjaan. Di dalam *e-mail* maupun *mailing list*, Agus dapat mengekspresikan pendapatnya dengan bebas, karena memang tidak ada hal yang perlu ditakuti dalam berkomunikasi melalui media digital ini. Hal ini menunjukkan bahwa di dalam *e-mail* dan *mailing list* bisa terjadi komunikasi interaktif. Menurut Abrar (2003, p.18) salah satu ciri komunikasi interaktif adalah orang yang terlibat bisa berinteraksi dengan leluasa. Melalui media ini Agus merasa dapat membantu merekatkan hubungannya dengan sesama karyawan, karena dirinya bisa mengirimkan *e-mail-e-mail* lucu yang sifatnya personal. Hal ini menunjukkan kesempurnaan komunikasi bermedia komputer (CMC). Menurut Thurlow (2005, p.49) kesempurnaan ini ditunjukkan oleh kemampuannya untuk mendukung penggunaan bahasa sehari-hari atau bahasa lisan (*its ability to support the use of natural or conversational language*).

Menurut Sarjana Magister Management ini, Hal yang menarik dan menjadi kelebihan dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V adalah *Web Site* ini dapat diandalkan sebagai sarana komunikasi internal. Informasi berita di dalam *Web Site* ini sangat *uptodate*, lengkap, dan aksesnya cepat. Dengan demikian hal ini tentu saja sangat membantu Agus dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan yang menjadi kekurangan dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini adalah tampilannya yang gitu-gitu saja. Menurut Agus tampilan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V perlu lebih progressif dan atraktif. Selain itu berita-berita yang disajikan belum mampu meng-*entertain* karyawan. Beberapa berita seperti informasi kehidupan karyawan, karyawan yang akan menikah, dan ulang tahun perlu juga diinformasikan melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bermedia komputer (CMC) berbeda dengan komunikasi biasa, karena CMC berhubungan dengan faktor *Sensory Appeal* (Thurlow, 2005, p.75), yaitu CMC dapat meningkatkan komunikasi yang bersifat multimodal, yaitu komunikasi yang melibatkan berbagai unsur perasaan dan daya tarik panca indera kita (*sensory appeal*).

Ketika ditanya mengenai hal-hal lain yang mendukung akses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, seperti ketersediaan perangkat keras,

konektivitas, dan kecepatan akses data, Agus mengatakan sudah tidak ada masalah karena sudah cepat (*quick access*). Muatan informasi dalam *Web Site Portal* yang relevan dengan PT. Telkom semuanya sudah ada di dalamnya. Selain itu informasi yang disajikan juga sudah sangat *uptodate*. Sedangkan hal yang masih dianggap kurang yaitu kredibilitas keakuratan informasinya yang masih 75%. Ketika peneliti menanyakan lebih jauh mengenai hal ini melalui media telepon, Agus mengatakan bahwa dalam beberapa informasi berita masih ada hal-hal kecil yang salah, misalnya kekeliruan penelitian nama, atau jabatan, dsb.

Menurut ayah dari dua orang anak ini, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dapat meningkatkan interaktivitas komunikasi bagi karyawan PT. Telkom Divre V, karena media ini dapat menjembatani interaksi para karyawan. Agus juga bercerita mengenai umpan balik penggunaan *e-mail*, yaitu umpan balik yang diterima ini berdasarkan orang yang merespon. Kadang-kadang ada yang 1 jam, 2 jam, maupun 1 hari. Hal ini sangat bergantung pada orang yang dikirim *e-mail* seberapa cepat orang yang bersangkutan membuka *e-mail*nya. Hal ini yang menunjukkan bahwa faktor *synchronicity* berperan dalam CMC. Menurut Thurlow (2005, p.75), *synchronicity* merupakan faktor yang menjadikan CMC fleksibel, maksudnya adalah dalam komunikasinya melibatkan partisipan untuk ikut serta dalam proses komunikasinya yang bersifat cepat agar umpan balik dapat segera diperoleh. Hal ini juga sesuai dengan *Level of Interactivity* yang kedua menurut Downing (2004, p.147), yaitu *degree of synchronicity*. Menurut Agus dengan menggunakan *e-mail*, *user* dapat memilih waktu dan tempat sendiri untuk menulis dan menerima pesan, serta dapat memberikan waktu yang lebih untuk berpikir tentang balasan pesan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi melalui *e-mail* dan *mailing list* menunjukkan komunikasi bermedia komputer (CMC) dapat meningkatkan *interactivity* (Thurlow, 2005, p.75), maksudnya interaktivitas ini yang membuat CMC menjadi alat komunikasi yang sangat responsif dan reflektif.

Berkomunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sangat aman, karena medium ini hanya digunakan untuk komunikasi internal yang artinya hanya dapat digunakan oleh para karyawan PT. Telkom saja. Selain aman, aplikasi-aplikasi di dalam teknologi ini juga sangat mudah, *simple*, dan *friendly*.

Menurut Agus, bila teknologi ini dibandingkan dengan yang ada di Pemda, sudah berbeda sangat jauh, PT. Telkom sudah 100 kali lebih maju terutama yang berhubungan dengan muatan informasi dan kecepatan akses data (pertukaran informasi). Oleh karena itu, menurut Agus *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah *The Best*.

Ada perbedaan cara berkomunikasi sebelum dan setelah kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Kalau dulu, harus dilakukan secara fax sedangkan sekarang tinggal klik saja, sehingga lebih cepat, efektif, dan efisien. Selain itu kehadiran media digital ini dapat membuat distribusi informasi menjadi lebih murah, karena memungkinkan untuk bertukar informasi ke berbagai *user* secara cepat, *online*, dan *real time*. Kenyataan inilah yang mendukung teori Transformasi Digital (Digitalisasi) menurut Pavlik (2004, p.14). Pavlik berasumsi bahwa dengan proses digital komunikasi menjadi hal yang mudah, karena prosesnya sudah tidak secara fisik (*analog*) lagi. Digitalisasi juga memungkinkan orang bekerja dengan data yang banyak, akses yang cepat, dan perubahan data yang dipercepat. Hal ini juga menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, salah satunya yaitu mengurangi biaya distribusi informasi (Laudon, 2005, p.178). Hal ini memperkuat pernyataan Van Dijk (Downing, 2004, p.148) tentang salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital yaitu *speed and geographical reach*, maksudnya adalah dengan menggunakan media internet, seseorang dapat mengirimkan sebuah pesan kepada seseorang yang berada di sisi muka bumi yang lain dalam hitungan detik.

Meskipun demikian, kehadiran media *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* bukan berarti media komunikasi yang lainnya sudah tidak perlu digunakan. Menurut Agus, hal ini tergantung situasinya, misalnya *Teleconference* masih tetap diperlukan untuk diskusi hal-hal yang sifatnya penting (*urgent*), dan fax masih diperlukan untuk dokumen yang sangat formal. Yang penting kehadiran media digital ini dapat memudahkan dirinya dalam berkomunikasi dan melakukan koordinasi internal.

Bentuk komunikasi yang diterapkan dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga sudah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Yulianita (2005, p.92). Karena menurut Suami dari Ibu Wimpi ini, melalui *Web Site Portal*

Intranet Telkom Divre V, dapat dilakukan fungsi-fungsi dari bentuk komunikasi secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Menurutnya hampir tidak ada fungsi komunikasi yang tidak diterapkan di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V.

**Wahyu Setiyo Utomo, 33 tahun, Asisten Manager Performance
Kandatel Madiun (Wawancara via *e-mail*)**

Wahyu, Pria asli Madiun ini sudah 10 tahun bekerja di Kantor Daerah Telekomunikasi (Kandatel) Madiun. Pekerjaannya dimulai dengan menjabat sebagai Kepala Unit Pelayanan Telkom di Madiun selama 2 tahun, Kepala Area Pelayanan Telkom selama 3 tahun, Asisten Performansi Management selama 2 tahun, dan yang terakhir menjabat sebagai Asisten Manager Performansi sampai saat ini. Untuk mewawancarai Wahyu, peneliti harus melakukan wawancara tertulis via *e-mail*. Hal ini dikarenakan kendala waktu dan jarak yang membentang sehingga mengharuskan peneliti menggunakan media *e-mail* untuk melakukan wawancara. Dalam proses wawancara, Wahyu sangat kooperatif sekali untuk memberikan jawaban tertulis. Bahkan Wahyu hanya membutuhkan waktu satu hari saja untuk membalas *e-mail* peneliti. Hal ini pun sebenarnya sudah sesuai dengan pernyataan Van Dijk (Downing, 2004, p.148) tentang salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital yaitu *speed and geographical reach*, maksudnya adalah dengan menggunakan media internet, seseorang dapat mengirimkan sebuah pesan kepada seseorang yang berada di sisi muka bumi yang lain dalam hitungan detik.

Latar belakang peneliti untuk memilih Wahyu sebagai nara sumber dalam penelitian ini, karena ia merupakan *user* aktif. Dalam wawancara secara tertulis ini, Wahyu mengaku setiap hari selalu mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V lebih dari sekali. Hal utama yang mendorongnya untuk memilih menggunakan *Web Site* ini sebagai medium komunikasinya adalah karena informasi dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini sudah demikian komplit dan *uptodate*. Menurut Wahyu, *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini sangat menarik, karena banyak informasi yang bisa didapatkan. Beberapa

informasi yang paling sering diakses pria yang hobi menyanyi ini adalah *News*, *Report*, Nota Dinas, Memo, kebijakan, serta aplikasi-aplikasi lain yang memang diperkenankan. Karena menurutnya, memang ada beberapa aplikasi yang dibatasi berdasarkan otorisasinya. Biasanya informasi-informasi seperti *News* digunakan sebagai sumber informasi bagi diri sendiri dan dapat dipublikasi ke *mailing list*. Sedangkan *Report* digunakan untuk komparasi performansi.

Hampir semua fasilitas dari *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* pernah digunakan oleh Wahyu, seperti *e-mail*, diskusi melalui *bulletin board*, diskusi menggunakan *mailing list*, *chatting* melalui aplikasi *Net Meeting*, serta *Telnet/log on* ke komputer lain. Menurut Wahyu dengan berkomunikasi melalui *Web Site* ini ia merasa dapat bebas berekspresi dan berpendapat walaupun semua itu ada etiketnya. Topik yang dikomunikasikan pun cukup beragam, mulai dari yang terkait dengan pekerjaan sampai dengan hal-hal yang umum tapi yang tidak berbau SARA. Oleh karena itu, menurut Wahyu dengan berkomunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini justru semakin meningkatkan interaktivitas komunikasi Wahyu dengan sesama rekan kerja yang lain, karena mereka dapat mendiskusikan sesuatu yang *uptodate*. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah komunikasi interaktif. Menurut Abrar (2003, p.18) salah satu ciri komunikasi interaktif adalah orang yang terlibat bisa berinteraksi dengan leluasa.

Dalam pandangannya, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini memiliki suatu kelebihan yaitu lebih terdepan bila dibanding divre lainnya, karena memang PT. Telkom Divre V ni selalu menjadi *pioneer* di bidang IT diantara divre-divre lainnya. Sedangkan sejauh ini kekurangan yang dimiliki *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah ada beberapa aplikasi *report* yang datanya kurang valid, sehingga masih perlu ditingkatkan / diperbaiki lagi.

Menurut ayah dari dua orang anak ini, hampir setiap karyawan memiliki *Personal Computer (PC)* masing-masing untuk mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, jarang sekali karyawan yang tidak dapat PC. Konektivitas dan akses data dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* pun sudah cukup baik, baik itu diakses melalui *LAN*, *Wireless LAN*, maupun *Dial-up*. Muatan informasi dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* pun sudah tidak

ada masalah, karena melalui *Web Site* ini tersambung (*link*) ke seluruh unit Telkom yang lain. Hal ini menunjukkan *level of interactivity* yang pertama. Menurut Downing (2004, p.147), level pertama ini berhubungan dengan dimensi jarak/ruang. Semua media digital memberikan kemungkinan untuk perluasan, yaitu sebuah *Web Site* memungkinkan *user* untuk terhubung dengan jaringan/sambungan lain (*link*) yang lebih luas daripada yang hanya terdapat di dalam *Web Site* tersebut.

Penggunaan *Web Site* Portal ini pun relatif aman baik untuk transaksi data maupun hanya sebagai sarana komunikasi. Ketika ditanya mengenai kecepatan dalam memperoleh umpan balik, pria kelahiran Madiun ini mengatakan bahwa hal tersebut relatif cepat, tergantung PIC (*Person In Charged*) ada di tempat atau tidak. Hal ini yang menunjukkan bahwa faktor *synchronicity* berperan dalam CMC. Menurut Thurlow (2005, p.75), *synchronicity* merupakan faktor yang menjadi CMC fleksibel, maksudnya adalah dalam komunikasinya melibatkan partisipan untuk ikut serta dalam proses komunikasinya yang bersifat cepat agar umpan balik dapat segera diperoleh.

Penggunaan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dapat meningkatkan interaktivitas komunikasi, karena menurut Wahyu, sarana *Information Technology* (IT) ini cukup efisien dalam menyampaikan informasi, lebih lanjut lagi, dengan sarana IT membuatnya lebih *touchless*. Hal ini menunjukkan bahwa media baru melahirkan dua konsekuensi, yaitu konsekuensi sosial dan kultural. Menurut Abrar (2003, p.78) konsekuensi sosial media baru menyebabkan terjadinya perubahan hubungan sosial dan transformasi sosial. CMC, yaitu membuat orang tidak berhubungan secara tatap muka melainkan “bertatap muka” secara maya melalui layar komputer. Sedangkan konsekuensi kultural yakni perubahan sistem nilai dan norma, serta penyerahan sebagian otoritas diri kepada teknologi komunikasi.

Suami dari Bu Endang ini mengatakan bahwa dengan kehadiran *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini komunikasi menjadi lebih *simple* dan efisien. Karena dengan adanya sarana IT, komunikasi tidak harus dengan kontak langsung seperti *by visit* maupun *by telephone*. Kehadiran media digital ini dapat membantu keberlangsungan pekerjaan Wahyu, karena dapat memberikan informasi maupun

report secara instan dan efisien. Selain itu distribusi informasi melalui media digital ini selain lebih murah juga lebih mudah dan efisien karena bisa sewaktu-waktu diakses dan di-*update*. Hal ini menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, salah satunya yaitu mengurangi biaya distribusi informasi (Laudon, 2005, p.178). Anak kedua dari tiga bersaudara ini juga menambahkan pendapatnya bahwa *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini sudah cukup sesuai sebagai medium komunikasi internal di PT. Telkom Divre V. Tapi hal ini bukan berarti pengembangan *Web Site* ini berhenti sampai disitu saja, melainkan harus selalu ada *continuous improvement*.

Delta Quartama, 24 tahun, Officer 3 Data & Reporting Divre V

Anak bungsu dari empat bersaudara ini langsung bekerja di PT. Telkom setelah menamatkan sarjana Teknik Elektro-nya. Delta baru delapan bulan bekerja di PT. Telkom Divre V. Saat ini Delta menjabat sebagai Officer 3 Data & Reporting. Alasan peneliti memilih Delta sebagai nara sumber dalam penelitian ini karena pria muslim ini hampir setiap hari begitu masuk kantor langsung membuka *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, dan ia cukup mengerti tentang seluk beluk *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Meskipun demikian sebagai Officer 3 Data & Reporting yang membutuhkan kebebasan mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dari mana saja, Delta tidak mempunyai kewenangan untuk mengakses *Web Site* ini dari luar kantor atau rumah, sehingga cukup mengakses dari dalam kantor saja.

Menurut Delta ada beberapa alasan yang membuatnya untuk senantiasa mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini. Alasan utamanya adalah karena fasilitas IT yang diberikan PT. Telkom Divre V ini dapat digunakan untuk interaksi antar karyawan di PT. Telkom. Kedua, fitur-fitur yang ada dalam media digital ini dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan seperti aplikasi slip gaji dan *Commando*. Pekerjaan Delta sebagai *data reporting* memang berhubungan dengan aplikasi *Commando*. Delta bertugas untuk memonitor *meeting review* setelah itu membuat dan mengawal pesan (*message*) yang isinya mendistribusikan *order* atau *job* dari pimpinan tertinggi (Kadivre) di Divre V ke para Senior Manager atau

orang-orang yang memang bertugas mengawasi atau memonitor *message* dari manajemen ke unit-unit/manajer unit. Alasan ketiga karena *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini berfungsi sebagai *tools* dalam pekerjaan Delta, maka ia berkewajiban untuk mengakses *Web Site* ini setiap saat. Alasan terakhir, keempat, karena perusahaan telah memfasilitasi alat komunikasi ini, sehingga dirinya tidak cenderung menggunakan media lain.

Aplikasi yang sering diakses Delta pun pada umumnya berupa Memo (*e-mail*), slip gaji, aplikasi *Commando*, dan *Mailing list*. Biasanya Delta menggunakan aplikasi *e-mail* untuk keperluan kedinasan serta keperluan pribadinya. Delta terkadang merasa lebih bebas berkomunikasi melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Untuk keperluan kedinasan Delta merasa lebih aman, sedangkan untuk keperluan pribadi juga bisa digunakan. Bahkan ketika bertukar data dengan unit lain ia cenderung lebih percaya kepada *mail server Portal* daripada *mail server* yang lain karena menurutnya *server Portal* memiliki keamanan dalam transaksi data. Selain itu untuk mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dibutuhkan autentikasi, hanya para karyawan yang memiliki *username* (NIK) dan *password* saja yang bisa mengakses.

Web Site Portal Intranet Telkom Divre V ini sangat interaktif, karena dapat membantu para karyawannya untuk berkomunikasi. Untuk meningkatkan interaktivitas komunikasi dengan sesama rekan kerjanya, Delta memilih menggunakan fasilitas *Mailing list* daripada *Bulletin board*. Di dalam *mailing list*, Delta bisa membicarakan informasi-informasi baru dalam perusahaan sekaligus dapat melakukan pertukaran data yang sifatnya kedinasan (berhubungan dengan pekerjaan). Sedangkan *bulletin board* Delta mengaku belum pernah memakainya. Delta bercerita, di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* tidak memiliki fasilitas *chatting*, karena *server* di Portal memang di-*block* untuk fasilitas tersebut. Delta bercerita bahwa dirinya cukup sering menggunakan fasilitas *log on* ke komputer lain. Biasanya Delta menggunakan ini ketika sedang tidak berada di komputernya. Menurut Delta, dimana pun seorang karyawan berada, ia bisa akses ke intranet PT. Telkom Divre V baik melalui *dial-up* maupun *Wireless LAN*. Sedangkan untuk transfer data bersama teman-temannya Delta juga sering menggunakan *FTP server*.

Web Site Portal Intranet Telkom Divre V ini sangat mudah digunakan, karena setiap karyawan di PT. Telkom Divre V telah difasilitasi dengan *training-training*. Jadi setiap ada kesulitan yang dihadapi karyawan itu sudah benar-benar direspon oleh manajemen. “Kalau kita mengeluarkan alat bantu, tapi alat bantuanya sulit digunakan yah apa gunanya,” ujarnya pada peneliti. Aplikasi-aplikasi dalam *Web Site Portal* sebenarnya juga dapat dengan mudahnya dipersonalisasi. Dalam arti setiap orang atau unit bisa menambahkan aplikasi baru dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Dengan demikian, bentuk personalisasi di dalam *Web Site Portal* ini sesuai dengan teori Pavlik (2004, p.16) tentang *interactivity*. Pavlik mengatakan “*The Audience has some measure of control over what media content they see and in what order they see it.*” Maksudnya pengguna memiliki kesempatan untuk mengontrol isi daripada media tersebut, seperti mempersonalisasi informasi, dsb. Teori Downing (2004, p.147) juga mengemukakan tentang *level interactivity* yang ketiga, yang menyatakan tentang “*extent of control exercised by interacting parties*”, maksudnya adalah interaktivitas berarti bahwa pengguna media juga dapat mengintervensi program, bukan hanya membaca atau melihat saja.

Selain itu, hal ini juga menunjukkan perbedaan antara media analog dan media digital. Menurut Pavlik (2004, p.26), *program/content availability* dalam media analog kontrolnya hanya terpusat pada *content providers*, sedangkan dalam media digital keadaan ini tidak terpusat lagi, melainkan bisa berdasarkan permintaan dan isinya bisa dibuat oleh *audience (audience created)*. Meskipun demikian, dari kantor pusat Divre V tidak menyarankan untuk menambahkan aplikasi-aplikasi tambahan atau membuat situs baru dengan alamat yang berbeda-beda, lebih baik memakai aplikasi yang sudah ada di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini saja. Hal ini memang sesuai dengan tujuan dibangunnya *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* yang pertama yaitu untuk mengintegrasikan sistem informasi manajemen ini dikarenakan banyaknya informasi dan alamat akses *Web Site* yang dimiliki Divre V, hampir semua unit dan bidang memiliki *Web Site* sendiri-sendiri.

Menurut pria yang suka musik ini, hal yang paling menarik dan membuatnya puas dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah

aplikasinya yang lengkap untuk memfasilitasi karyawan. Bahkan menurutnya, untuk melakukan absen setiap hari saja dilakukan secara *online* melalui aplikasi Absen *Online*, jadi sudah tidak pernah dilakukan secara manual *check clock*. Begitupula halnya saat ini untuk mengajukan permohonan cuti dan Surat Perintah Perjalanan Dinas juga melalui *online*, yaitu dengan menggunakan aplikasi SPPD dan Cuti *Online* yang langsung terhubung dengan bagian SDM. Hal inilah yang menjadi kelebihan yang dimiliki oleh *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Kelebihan lain yaitu hampir segala sesuatu yang dibutuhkan karyawan ada dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Ada aplikasi yang dapat memonitor performansi bisnis / marketing, memonitor jaringan telepon, dsb. Jadi memang pada dasarnya informasi dalam Portal ini benar-benar memfasilitasi dan menunjang pekerjaan karyawan PT. Telkom Divre V. Meskipun demikian, ada satu kekurangan yang dimiliki *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, yaitu dari sisi *network*-nya yang kadang sering *drop*. Hal ini paling sering terjadi pagi hari ketika awal masuk kantor, yaitu seluruh karyawan mengakses *Web Site* ini untuk melakukan absen *online*, tapi setelah itu akan berjalan normal lagi.

Delta bercerita bahwa seluruh karyawan di PT. Telkom Divre V ini diberikan komputer sendiri-sendiri untuk mengakses *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Konektivitas dari masing-masing komputer juga sangat bagus, karena bisa diakses dimanapun dengan konektivitas yang sangat cepat. Hal ini menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, yaitu konektivitasnya mudah diakses dari sebagian besar platform komputer (Laudon, 2005, p.178). Kecepatan akses data dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini juga sangat cepat, karena memakai jaringan sendiri yang benar-benar *reliable* (bisa diandalkan).

Hampir 90% muatan informasi tentang perusahaan ini sudah ditampilkan melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Informasinya pun sangat *uptodate*, karena hampir setiap kegiatan-kegiatan ini termonitor, kemudian dalam hari itu juga langsung dimuat beritanya di dalam Portal. Kredibilitas informasi dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V juga sangat tinggi. Karena menurut pengamatannya sebelum memasukkan berita atau informasi ke dalam Portal harus melalui proses saring atau *editoring* terlebih dahulu. Sebab hal ini

berhubungan dengan keunggulan (*capabilities*) dari sebuah media digital (Downing, 2004, p.148), yaitu *accuracy and exactness*. Jadi kalau memang benar-benar kredibel baru dimuat dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Sebab informasi-informasi yang dimuat di Portal ini menyangkut kredibilitas perusahaan. Apabila sampai muncul informasi yang salah bisa fatal, karena informasinya dapat diakses oleh seluruh karyawan PT. Telkom di Indonesia.

Tidak semua karyawan PT. Telkom Divre V mendapatkan hak akses informasi yang sama dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Pada dasarnya, semua karyawan PT. Telkom yang mempunyai NIK pasti bisa mengakses Portal, tapi tidak semua karyawan bisa mengakses aplikasi-aplikasi tertentu di dalamnya, misalnya yang berkaitan dengan kebijakan marketing. Sebenarnya ada banyak aplikasi yang bisa diakses oleh seluruh karyawan dan hanya sedikit sekali yang tidak bisa. Delta sendiri tidak memiliki keterbatasan dalam akses informasi, karena posisinya di bagian *Data & Reporting* mengharuskan dirinya berinteraksi dengan personal-personal yang mengeluarkan strategi perusahaan di Divre V, jadi harus banyak tahu informasi internal perusahaan.

Menurut Delta, umpan balik dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini termasuk cepat. “Kalau untuk *request* ke admin/*helpdesk*, cepet juga sih. Kalau saya lihat, dalam satu hari itu pasti langsung dibalas,” ujarnya pada peneliti. Hal yang sama juga Delta rasakan ketika berinteraksi dengan sesama karyawan melalui *e-mail*. Menurutnya setiap ada *request* juga langsung dibalas, bahkan kadang bisa jadi seperti *chatting*, saling balas-membalas. Tapi, ada kalanya Delta juga menggunakan media lain seperti sms apabila ada sesuatu yang mendesak dan butuh keputusan cepat. Umpan balik melalui *e-mail* atau *helpdesk* ini menunjukkan bahwa faktor *synchronicity* berperan dalam CMC. Menurut Thurlow (2005, p.75), *synchronicity* merupakan faktor yang menjadikan CMC fleksibel, yaitu dalam komunikasinya melibatkan partisipan untuk ikut serta dalam proses komunikasinya yang bersifat cepat agar umpan balik dapat segera diperoleh. Komunikasi melalui *mailing list* juga sesuai dengan teori Downing (2004, p.147) tentang *level of interactivity* yang kedua, yaitu *degree of synchronicity*, maksudnya adanya rangkaian yang lancar dapat meningkatkan

kualitas dari interaksi tersebut, seperti halnya dengan penggunaan *e-mail*. Hal ini juga menunjukkan bahwa di dalam *mailing list* terjadi komunikasi interaktif. Menurut Abrar (2003, p.18) ciri-ciri komunikasi interaktif adalah orang yang terlibat bisa berinteraksi dengan leluasa dan umpan balik, baik yang bersifat positif maupun negatif segera bisa diketahui.

Sarjana Institut Teknologi Surabaya ini mengaku senang dengan adanya medium komunikasi yang bisa memfasilitasi komunikasi antar karyawan ini. Delta menjelaskan bahwa komunikasi *e-mail* yang dilakukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* tidak semata-mata hanya ke internal perusahaan, tapi bisa juga ke eksternal. Menurut Delta sangat jarang sekali perusahaan yang memfasilitasi *tools* seperti ini untuk membantu berkomunikasi. Delta juga merasa sangat puas dan bangga menggunakan teknologi ini, karena *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini murni diciptakan dan dibuat oleh orang-orang dari dalam PT. Telkom, dan jaringannya khusus diperuntukkan para karyawan PT. Telkom saja. Sedangkan perusahaan lainnya kebanyakan hanya mampu membeli programnya saja dan menyewa jaringan ke para *provider* (penyedia jaringan).

Kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini memang dapat membantu komunikasi antara Delta dan sesama rekan kerja. Tapi kalau boleh memilih, sebenarnya dirinya tetap lebih suka komunikasi secara langsung / tatap muka tanpa alat bantu. Tapi masalahnya, untuk bertatap muka secara langsung kadang terkendala oleh jarak dan waktu, sehingga dengan kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut. Hal ini menunjukkan tentang salah satu kemampuan (*capabilities*) dari media digital menurut Van Dijk (Downing, 2004, p.148), yaitu *speed and geographical reach*, maksudnya dengan menggunakan media internet, seseorang dapat mengirimkan sebuah pesan kepada seseorang yang berada di sisi muka bumi yang lain dalam hitungan detik. Hal ini juga memberi sisi positif dari penggunaan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, yaitu dapat merekatkan hubungan antar sesama karyawan, bahkan dari yang tidak kenal menjadi kenal.

Meskipun *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini sangat mendukung inovasi perusahaan ke era *Information Technology* dengan tujuan menjadikan PT. Telkom ini sebagai *paperless company*, bukan berarti media lain sudah tidak perlu

digunakan lagi. Media-media lain masih diperlukan misalnya media *Radio Announcer* karena kadang-kadang walaupun informasi telah diumumkan di Portal bisa jadi tidak diperhatikan.

Menurut Delta, sampai saat ini jenis media yang dapat diakses melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sebatas berupa data teks dan suara. Suara itupun hanya akan muncul pada *background Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* pada saat salah seorang karyawan yang bersangkutan sedang Ulang Tahun. Hal ini juga sempat dibenarkan dengan wawancara informal peneliti dengan Iwan. Iwan mengatakan bahwa begitu karyawan yang berulang tahun login ke dalam Portal, langsung akan muncul midi lagu *happy birthday*. Penyampaian pesan melalui teks dan audio ini menunjukkan CMC berbeda dengan media komunikasi biasa, melalui CMC dapat terjadi *Packet Switching* yaitu berbagai bentuk teks, audio, video, grafik, animasi, dsb. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudahnya dikirim-diterima oleh berbagai pihak (Thurlow, 2005, p.75). Hal ini juga menunjukkan dampak dari konvergensi media, yaitu *The Content of Information* (Pavlik, 2004, p.19). Maksudnya adalah muatan informasi yang berbeda. Apabila sebelumnya sebuah media hanya memuat satu jenis bentuk komunikasi seperti teks saja, maka dengan adanya konvergensi media (dalam hal ini *Web Site*) dapat memuat beberapa bentuk komunikasi sekaligus seperti teks, video, dan audio secara bersamaan.

Walaupun dalam CMC dapat dilalui media video, tetapi *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* belum memiliki *video streaming*. Karena seperti yang dikatakan Tennie, ia tidak mau menampilkan data-data yang berat karena bisa mengganggu kecepatan akses. Oleh karena itu, media seperti *video streaming* dan *teleconference* menggunakan aplikasi yang terpisah dengan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Selain itu, apabila digunakan terlalu bebas, maka besar kemungkinan *teleconference* ini dapat digunakan karyawan untuk *chatting*, sehingga bisa mengganggu pekerjaan. *Video Streaming* dan *Teleconference* merupakan salah satu bentuk dari *Synchronous Media* (Pavlik, 2004, p.8).

Sebagai salah satu medium komunikasi internal di PT. Telkom Divre V, menurut Delta *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* telah 99% sempurna, sesuai, dan dapat diandalkan. Hal ini juga ditunjang dengan banyaknya aplikasi

dan informasi di PT. Telkom Divre V dapat menunjang pekerjaan karyawan. Selain itu, di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga tersedia berbagai macam aplikasi yang dapat menjalankan fungsi dari komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Bentuk komunikasi vertikal ke bawah seperti instruksi dan pengarahan dapat dilakukan melalui aplikasi *Commando*, penilaian melalui aplikasi CBHRM, selain itu juga ada aplikasi untuk sosialisasi kebijakan-kebijakan perusahaan, penanaman ideologi, informasi yang memuat berita penghargaan karyawan, pemberian insentif yang diumumkan melalui personal slip gaji *online*, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk melakukan teguran, baik itu dari atasan ke bawahan maupun sesama rekan karyawan, biasanya Delta memilih untuk berkomunikasi tatap muka langsung, lewat telepon, atau lewat sms. Sedangkan melalui *e-mail*, Delta mengaku jarang sekali karena menurutnya hal tersebut kurang baik.

Sedangkan alur komunikasi dari bawah ke atas di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* salah satunya meliputi saran-saran, opini, permohonan bantuan dan laporan prestasi kerja, yang dapat dikirimkan melalui *e-mail*. Menurut Delta, untuk melakukan komunikasi seperti itu sebenarnya bisa saja melalui media lain seperti telepon atau sms. Tapi, kalau jaraknya dekat atau tidak ada hambatan, Delta cenderung lebih memilih berkomunikasi tatap muka secara langsung. Begitu pula ketika melakukan komunikasi horizontal maupun diagonal seperti diskusi, apabila jaraknya jauh, Delta dapat menggunakan media milis atau *teleconference*. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, dapat dilakukan bentuk komunikasi secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Hal ini sesuai dengan teori Bentuk Komunikasi Internal yang diungkapkan oleh Yulianita (2005, p.92).

Penggunaan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sebagai salah satu medium komunikasi internal di PT. Telkom Divre V memberikan dampak teknologi tersendiri. Dampak ini sempat dirasakan oleh Delta dan kawan-kawannya. Menurut Delta, pada awalnya teknologi itu dibuat untuk memudahkan manusia dalam kehidupan. Tapi ternyata ada sisi-sisi dari teknologi itu yang mendorong terjadinya dehumanisme. Seperti halnya yang sempat terjadi di wilayah kerja Delta, yaitu untuk berkomunikasi dengan sesama temannya yang

notabene ruangnya hanya disebelah ruangan Delta, mereka menggunakan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Menurut Delta kalau hal ini berlangsung terus menerus bisa mengganggu kehidupan sosial. Hal inilah yang menjadi sisi gelap kemajuan teknologi, karena teknologi itu tidak benar-benar 100% dapat membuat orang menjadi lebih baik. Tapi menurut Delta hal itu tentu saja kembali ke masing-masing individunya lagi.

Dengan demikian hal ini menunjukkan media baru melahirkan dua konsekuensi, yaitu konsekuensi sosial dan kultural. Menurut Abrar (2003, p.78) konsekuensi sosial media baru menyebabkan terjadinya perubahan hubungan sosial dan transformasi sosial. CMC, yaitu membuat orang tidak berhubungan secara tatap muka melainkan “bertatap muka” secara maya melalui layar komputer Sedangkan konsekuensi kultural yakni perubahan sistem nilai dan norma, serta penyerahan sebagian otoritas diri kepada teknologi komunikasi.

Menurut pria berusia 24 tahun ini, ada beberapa hal yang masih perlu dikembangkan dan ditingkatkan lagi dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, salah satunya yaitu *appearance*, penampilan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Karena menurutnya *design* dalam *Web Site Portal* ini masih terlalu klasik. “Harus lebih gaul lah..,” ucapnya dengan semangat. Selain itu hal lain yang perlu ditingkatkan dan dijaga menurut Delta ini adalah sisi *reability server* dan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, karena hampir seluruh kegiatan kedinasan difasilitasi oleh Portal ini, jadi jangan sampai *server-nya hang* atau *link-nya* tidak bagus, sebagai contoh mengirim *e-mail* tidak sampai. Karena Delta pernah mendapatkan pengalaman yang kurang menyenangkan, yaitu *server error* ketika mengirimkan Nota Dinas.

5.2 Analisis

Dari hasil temuan data wawancara mendalam dengan delapan nara sumber dan observasi partisipasi penggunaan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* selama bulan Maret-Mei, maka dapat diketahui faktor-faktor yang menjadikan *Web Site Portal Intranet* dimanfaatkan sebagai medium komunikasi internal di PT. Telkom Divre V. Temuan faktor-faktor ini akan muncul dari analisis tiga buah unsur-unsur pendukung medium komunikasi internal yang bersifat *online media*, yaitu komunikasi internal, isi (*content*) yang mendukung komunikasi pada internet, dan *user* (pengguna).

5.2.1. Komunikasi Internal

Untuk mengetahui komunikasi internal apa saja yang dapat dilakukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, maka dapat dilihat dari penjelasan berikut:

5.2.1.1. Bentuk Komunikasi Internal

Berbagai bentuk komunikasi internal (Yulianita, 2005, p.92) yang dapat dilakukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* yaitu:

a. Alur komunikasi vertikal dari atas ke bawah (*downward communication*)

Melalui aplikasi dan situs-situs di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, memungkinkan untuk membantu komunikasi dari atas ke bawah. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan nara sumber maupun observasi peneliti sendiri. Beberapa fungsi komunikasi ke bawah yang ada antara lain:

– Instruksi

Fungsi instruksi biasanya dilakukan melalui Nota Dinas dan *Management's Message*. Nota Dinas ini sifatnya lebih resmi karena di dalamnya memuat kop surat, nomor surat, serta tembusan. Nota Dinas berfungsi sebagai surat pernyataan resmi dapat dari *level* atas *management* seperti *Manager, Senior Manager, atau General Manager*. Selanjutnya

Nota Dinas tersebut dikirimkan ke manager unit terkait, baru manager tersebut mendistribusikannya kepada karyawan (anak buahnya) yang akan diberi tugas. Sedangkan *Management's Message* berisi pesan, arahan, dan sosialisasi dari KADIVRE V JATIM & Deputy KADIVRE V JATIM untuk seluruh karyawan DIVRE V.

– *Briefing*

Fungsi *briefing* biasanya agak jarang dilakukan melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Hanya saja biasanya instruksi atau hasil *briefing* akan diumumkan melalui *Leader's Focus* atau *e-mail* yang dikirimkan ke masing-masing peserta *briefing*. Tujuannya adalah agar ada dokumentasi tertulis sebagai dasar untuk melakukan tugas serta memudahkan pencarian sewaktu-waktu hasil *briefing* itu diperlukan untuk dibaca/dipelajari lagi

– Pemberian informasi tentang kebijakan

Banyak aplikasi yang bisa digunakan untuk memberikan informasi tentang kebijakan. Secara formal dapat melalui Nota Dinas, *Management's Message*, dan *Public Message*. *Public Message* berisi tentang sosialisasi *Public Issue*, *Product Knowledge* dan *Event*. Contohnya sosialisasi Kebijakan Umum (cuti bersama, spacara serentak dll). Bisa juga dilakukan melalui aplikasi/situs yang sifatnya informatif seperti situs TMBE (*Telkom Management Bussiness Excelent*) yang merupakan standar dari Amerika Serikat untuk perusahaan menuju *performance excellent*, situs TQMS (*Telkom Quality Management System*) Divisi Regional V Jawa Timur merupakan dokumentasi *online* prosedur mutu di lingkungan Divisi Regional V yang disusun berdasarkan persyaratan klausul ISO 9001:2000 dan kriterian Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). Sedangkan yang tidak formal dapat menggunakan *e-mail (mailing list)*.

– Melakukan Penilaian

Melakukan penilaian, biasanya menggunakan aplikasi CBHRM (*Competent Base Human Resource Management*) dan Sosiometri yang diadakan setiap setahun sekali. CBHRM merupakan proses mengidentifikasi kompetensi manajerial seseorang melalui berbagai simulasi dan dikaitkan dengan suatu kriteria *job target* tertentu. Angket

online yang disebarakan setahun sekali ini berguna untuk memberikan informasi mengenai kompetensi karyawan terkait dengan diri sendiri, atasan, bawahan, dan rekan sekerja karyawan yang terkait dengan pekerjaan yang ditanganinya. Jawaban yang diperoleh melalui angket ini bertujuan membantu proses pengembangan kompetensi SDM khususnya dalam program peningkatan kompetensi SDM. Sedangkan sosiometri merupakan aplikasi yang digunakan untuk menilai rekan sekerja di Unit Sistem Informasi V Jawa Timur yang hasilnya akan digunakan sebagai salah satu bahan masukkan untuk pergerakan SDM.

Perbedaan antara CBHRM dan Sosiometri yaitu, apabila penilaian CBHRM dikaitkan dengan parameter-parameter atau keahlian tertentu, Sosiometri lebih mendekati penilaian orang terkait di lingkungan kerjanya.

– Penanaman Ideologi

Sebagai upaya menumbuhkan peningkatan semangat kerja, pengabdian, rasa memiliki, dan dukungan kepada perusahaan maka dokumentasi ideologi TelkomWay 135 dapat diakses di dalam situs TelkomWay 135. Merupakan situs yang berisi tentang budaya korporasi yang dikembangkan TELKOM merupakan bagian terpenting dari upaya perusahaan untuk meneguhkan hati, merajut pikiran, dan menyerasikan langkah semua Insan TELKOM dalam menghadapi persaingan bisnis InfoCom. TELKOM berharap dengan tersosialisasinya THE TELKOM WAY 135, maka akan tercipta pengendalian kultural yang efektif terhadap cara merasa, cara memandang, cara berpikir, dan cara berperilaku semua insan TELKOM.

– Pemberian Penghargaan

Pemberian penghargaan biasanya hanya berupa informasi reward yang diterima oleh suatu unit atau karyawan. Sebagai wujud penghargaannya sendiri tidak dinyatakan dalam bentuk elektronik.

– Melakukan Teguran

Biasanya untuk melakukan teguran melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, para karyawan lebih memilih menggunakan aplikasi

Memo, karena selain lebih pribadi hal tersebut bisa menjadi notifikasi awal.

– Pemberian Insentif dan Tunjangan

Pemberian insentif atau tunjangan biasanya diberikan bersamaan gaji para pegawai. Untuk memperoleh informasi rincian gaji maka dapat mengakses aplikasi Gaji *Online*. Karena memang di PT. Telkom Divre V rincian gaji sudah tidak dalam bentuk kertas lagi, melainkan hanya berupa aplikasi *online* saja. Salah satu alasan mendasar inilah yang membuat *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* pasti digunakan oleh seluruh karyawan PT. Telkom Divre V.

– Melakukan Pengawasan

Untuk melakukan pengawasan biasanya digunakan aplikasi Telkom *Commando*. Telkom *Commando* digunakan untuk monitoring distribusi order atau *job* (instruksi) dari pimpinan tertinggi di Divre V, yaitu Kadivre ke unit-unit/karyawan yang terkait. Jadi digunakan untuk mengawal instruksi. Misalnya pr (tugas) nya Bapak ini dari top management menginginkan apa, jadi ditampilkan di Telkom *Commando*, sehingga tiap periode tertentu itu nanti di-*remind* terus lewat *e-mail* yang bersangkutan, Anda punya tugas atau pr ini yang masih belum diselesaikan.

Melakukan pengawasan/monitoring dapat juga dilaksanakan di dalam aplikasi *Dashboard*. Karena di dalam *Dashboard* memungkinkan untuk melakukan pengawasan *revenue* produk, kerusakan jaringan, dsb.

– Saran-Saran dan Opini

Saran-saran dan opini biasanya dapat dilakukan melalui *e-mail*, *bulletin board*, dan *mailing list*. Kalau yang bersifat pribadi dapat melalui *e-mail*. Kalau yang bersifat umum dapat melalui *bulletin board* dan *mailing list*.

b. Alur komunikasi vertikal dari bawah ke atas (*upward communication*)

Melalui aplikasi dan situs-situs di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, juga membantu komunikasi dari bawah ke atas. Hal ini dapat diketahui dari wawancara dengan nara sumber maupun observasi peneliti sendiri. Beberapa fungsi komunikasi ke atas yang ada antara lain:

- Permohonan Bantuan
Komunikasi permohonan bantuan biasanya berupa komunikasi pribadi dengan atasannya melalui *e-mail*. Selain itu, dapat juga berupa pengumuman informasi ketika ada salah satu karyawan yang mengalami musibah. Biasanya akan diumumkan berupa berita/*news*.
- Laporan Prestasi Kerja
Laporan prestasi kerja biasanya berupa *project report*, atau *progress report* kepada atasan. Laporan ini bisa dilakukan melalui *e-mail* maupun melalui Nota Dinas. Kalau hanya laporan kecil dan sedikit bisa melalui *e-mail*, apabila laporannya sudah jadi maka dilaporkan melalui Nota Dinas.
- Saran-Saran dan Opini
Saran-saran dan opini biasanya dapat dilakukan melalui *e-mail*, *bulletin board*, dan *mailing list*. Kalau yang bersifat pribadi dapat melalui *e-mail*. Kalau yang bersifat umum dapat melalui *bulletin board* dan *mailing list*.
- Usulan Anggaran
Usulan anggaran biasanya dapat dilakukan melalui Nota Dinas. Karena usulan anggaran biasanya resmi.
- Melakukan Penilaian
Melakukan penilaian dapat dilakukan melalui aplikasi CBHRM dan sosiometri. Di dalam aplikasi CBHRM dan Sosiometri ini dapat digunakan untuk menilai atasan.

c. Alur komunikasi horizontal atau komunikasi ke samping (*horizontal communication*)

Melalui aplikasi dan situs-situs di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, juga membantu komunikasi ke samping. Hal ini dapat diketahui dari wawancara dengan nara sumber maupun observasi peneliti sendiri. Beberapa fungsi komunikasi ke samping yang dapat dilakukan antara lain:

- Rapat
Rapat dapat dilakukan melalui aplikasi *Net meeting*. *Net meeting* biasanya digunakan untuk rapat jarak jauh oleh para karyawan Telkom. Karena *net*

meeting di Divre V ini menyediakan fasilitas *chat*, video, sound, dan *share program*.

- Diskusi

Dapat dilakukan melalui *e-mail* atau *mailing list*. Di dalamnya memungkinkan saling tukar menukar informasi, konsultasi pekerjaan, dan meningkatkan kerja sama.

- Melakukan Penilaian

Melakukan penilaian dapat dilakukan melalui aplikasi CBHRM dan sosiometri. Di dalam aplikasi CBHRM dan Sosiometri ini dapat digunakan untuk menilai sesama rekan kerja dalam satu divisi.

d. Alur komunikasi diagonal atau komunikasi silang (*diagonal communication*)

Menurut observasi peneliti, komunikasi diagonal adalah komunikasi yang sering terjadi di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, karena distribusi informasi bersifat *all channels*. Maksudnya *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* memudahkan untuk melakukan komunikasi ke atas, ke bawah, ke samping, maupun silang. Beberapa contoh fungsi komunikasi silang di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* antara lain:

- Permohonan Bantuan

Permohonan bantuan ini bisa jadi ketika seorang *user* bukan dari unit USI meminta bantuan kepada *helpdesk*. Kemudian *helpdesk* akan merespon komplain atau permintaan *user* tadi. Bisa juga permohonan cuti dari divisi lain ke divisi SDM melalui aplikasi form Cuti *Online*.

- Saran/Opini

Di dalam *mailing list* dan *bulletin board*, terbuka luas bagi seluruh karyawan dari semua *level* untuk memberikan opini dan saran di sana dengan bebas dan leluasa. Selain itu melalui *e-mail* juga bisa memberi saran dan opini dengan lebih privat.

- Komunikasi pribadi melalui *e-mail*

Komunikasi pribadi melalui *e-mail* memungkinkan seorang *user* untuk melakukan komunikasi kemana saja yang ia inginkan. Bahkan komunikasi

itu dapat berlangsung dengan beberapa alur sekaligus, karena dapat mengirimkan sebuah *e-mail* kepada *multiple recipient*.

- Diskusi

Di dalam *mailing list* dan *bulletin board*, terbuka luas bagi seluruh karyawan dari semua *level* untuk memberikan opini dan melakukan interaksi di sana dengan leluasa.

- Undangan

Undangan resmi kegiatan di PT. Telkom dari divisi satu kepada divisi lainnya biasanya menggunakan Nota Dinas.

5.2.1.2 Jenis Komunikasi Internal

Menurut Effendy(2001, p.125), Jenis komunikasi internal ada dua jenis yaitu:

- a. Komunikasi Persona

Komunikasi persona di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* adalah komunikasi bermedia, yang paling sering yaitu dengan menggunakan *e-mail*. Karena di dalam *e-mail* memungkinkan komunikasi dengan lebih privat.

- b. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* lebih beragam, karena komunikasi bisa melalui aplikasi *e-mail*, *mailing list*, maupun *bulletin board*. Komunikasi kelompok di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* tidak tergantung pada jenis kelompok besar maupun kelompok kecil. Karena apapun jenis kelompoknya semuanya memiliki kesempatan untuk memberikan tanggapan secara verbal, dengan syarat telah difasilitasi menu “*add comment*”. Sebagai contoh *Bulletin board*, aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh karyawan PT. Telkom Divre V, berarti termasuk jenis komunikasi kelompok besar, tetapi meungkinkan kesempatan bagi salah seorangnya untuk memberikan tanggapan secara verbal.

5.2.2. Isi (*Content*)

Untuk mengetahui bagaimana *content* daripada *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, maka dapat dilihat dari penjelasan berikut:

5.2.2.1. *Hypertext* dan *Hyperlinks*

Hypertext dan *hyperlinks* di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V sangat banyak sehingga tidak terhitung jumlahnya. Melalui *hypertext* dan *hyperlinks* ini memudahkan perluasan informasi terutama yang bersifat internal, dimana kemudahan ini tidak didapat di media lain. Melalui semua situs yang termuat di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, *hypertext* dan *hyperlink*-nya menghubungkan antara satu situs dengan situs lainnya, atau satu aplikasi dengan aplikasi lainnya. *Hyperlinks* yang ada di *Web Site* Portal bisa terhubung dari sebuah *hypertext* maupun media gambar seperti animasi *flash*, maupun ikon-ikon gambar.

Selain di dalam halaman situs yang berisi informasi teks, di dalam aplikasi juga terkandung *hypertext* dan *hyperlinks*. Contohnya *hypertext* dalam aplikasi *e-mail*/Memo. Hal ini bisa dijelaskan ketika membuka sebuah *e-mail*, tinggal mengklik tulisannya (*hypertext*) maka tulisannya akan menghubungkannya pada dokumen yang akan dibuka. Di dalam dokumen terkadang juga terdapat *hypertext* lagi. Hal ini terjadi terutama pada *e-mail* yang merupakan sebuah notifikasi dari Nota Dinas. Notifikasi pada *e-mail* biasanya berupa *alert* yang memberitahukan bahwa yang bersangkutan telah menerima sebuah Nota Dinas. Kemudian dari *alert* tersebut akan ada sebuah *hypertext* yang tersambung dengan *hyperlink* dari surat Nota Dinas yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan teori Laudon (2005, p.283) mengenai *Hypertext*, yaitu dengan menggunakan *link-link* tersebut, pengguna hanya perlu menunjuk pada kata kunci atau grafis yang telah ditandai, mengkliknya, dan segera beralih ke dokumen lain.

Melalui *hypertext* dan *hyperlinks* yang terkandung di *URL-Library Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, *user* dapat terhubung dengan 70 lebih *link* situs-situs di Divre V. Jumlah ini akan senantiasa berubah-ubah, tergantung Web Administrator (Host) *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, apakah menyetujui *link* baru atau menutup *link* yang lama.

Melalui *hypertext* yang terhubung dengan *hyperlinks user* bisa *download* media suara maupun video. Dalam observasi penelitian, peneliti pernah mencoba *download* Video Senam Patriot 135 di dalam situs Portal Internal. Kecepatan lintas datanya sangat bagus sekali, karena mencapai 300-400 kb/sec. Ini berarti video sebesar 288MB dapat *download* kurang dari 15 menit. Hal ini menunjukkan kecepatan yang sangat luar biasa. Hal ini tentu saja menunjukkan bahwa komunikasi internal di dalam *Web Site* Portal ini tidak hanya berupa teks melainkan juga jenis-jenis media lain seperti audio dan video.

Walaupun *hypertext* dan *hyperlinks* di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini sangat banyak, tetapi dalam observasi peneliti, masih ditemukan beberapa *broken link* atau *missing link*. *Broken link* ini contohnya ketika mengklik *link* situs Simpnp, GIS, dan FBI. Sedangkan *missing link* ini ketika mengklik *link* situs Baziskaf, malah terhubung dengan situs Intranet Divre V. Ketika peneliti menanyakannya kepada Iwan, ia menjelaskan bahwa situs Baziskaf sedang dalam perbaikan. Sedangkan situs Simpnp, GIS, dan FBI memang jarang digunakan. Walaupun hal-hal seperti ini tidak banyak, tetapi hal-hal ini cukup mengganggu. Apalagi jika ada *link* yang sudah tidak aktif masih terus dipajang di dalam *URL-Library*. Contohnya yaitu situs CBHRM *Assesment* dan situs Sosiometri. Kedua situs ini digunakan untuk melakukan penilaian sesama karyawan PT. Telkom yang diadakan setahun sekali. Ketika peneliti mengakses pada tanggal 21 Maret 2006, situs ini masih dalam keadaan aktif, dan ketika peneliti kembali mengakses pada tanggal 10 Mei 2006 situs ini sudah tidak aktif dan menjadi *broken link*. Tetapi *link* situs ini masih tetap ada di *URL-Library*.

Meskipun demikian, dari hasil wawancara peneliti dengan Yoyok dan Sonny, mereka mengaku walaupun terkadang masih ada *broken link* (walaupun jarang), mereka merasa *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V masih dalam batas kewajaran dan hal itu tidak mengganggu mereka. Hal ini ditunjukkan oleh salah satu pernyataan Yoyok ketika ditanya mengenai *broken link* di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, yaitu:

“Yah mungkin itu sesekali ada, tapi masih dalam batas kewajaran. Setahu saya selama ini yah enak-enak saja. Jadi sudah cukup puas lah.”

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan diatas dan observasi peneliti dalam menggunakan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Hasil analisis peneliti adalah *broken link* atau *missing link* tidak banyak mengganggu dan sejauh ini masih bisa ditoleransi. Karena bisa jadi, memang dalam perbaikan ataupun situs telah jarang digunakan, jadi tidak begitu mengganggu ketika terjadi *broken link*. Sejalan ini untuk situs-situs lainnya sangat lancar ketika diakses, tidak terjadi hambatan, dan sudah cukup cepat (*page loading*). Hal ini bisa terjadi karena memang *hyperlinks* pada *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* lebih memanfaatkan media teks daripada media lainnya, sehingga akses situspun menjadi cepat. Dengan demikian hal ini sudah cukup membantu perluasan informasi dalam komunikasi internal.

5.2.2.2. Interactivity

Sebagai medium komunikasi internal, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sangat dibutuhkan untuk mendukung proses komunikasi interaktif. Salah satu bentuk komunikasi interaktif di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ditunjukkan ketika terjadi interaksi di dalam *e-mail* seperti *mailing list* dan *Bulletin board*. *Mailing list* sifatnya lebih pribadi, biasanya orang-orang yang terlibat di dalamnya dapat berinteraksi dengan leluasa. Orang-orang mengikuti sebuah *mailing list* tertentu biasanya karena memiliki kepentingan / ketertarikan mengenai hal yang sama, sehingga dialog atau komentar-komentar yang diberikan bisa cocok / nyambung. Selain itu diskusi yang dilakukan melalui media ini dapat bersifat interaktif walaupun diskusinya tidak berlangsung *real time*.

Dari delapan nara sumber yang diwawancarai, semuanya mengaku bahwa mereka mengikuti diskusi di dalam *mailing list*. Sedangkan diskusi di dalam *bulletin board*, dari delapan orang nara sumber yang diwawancarai, dua orang mengaku sering, dua orang mengaku pernah (jarang), dan sisanya mengaku tidak pernah mengikuti diskusi di dalam *bulletin board* karena tidak mengkhususkan diri membuka aplikasinya. Padahal di dalam *mailing list* dan *bulletin board*, semua *user* memiliki kebebasan dan kesempatan untuk memberikan /

menambahkan komentar atau pendapatnya mengenai hal yang sedang dibicarakan sehingga dapat meningkatkan interaktivitas dalam mejalin komunikasi internal.

Di dalam *bulletin board* dan *mailing list* ini terjadi suatu interaktivitas, menurut Downing (2004, p.147) ini berhubungan dengan *Level of Interactivity* yang ketiga dan keempat. *Level of Interactivity* yang ketiga berbicara mengenai tentang hak untuk mengontrol dan mengatur dalam proses interaksi, yaitu pengguna media (*sender* dan *receiver*) juga dapat mengintervensi program, bukan hanya membaca saja. Sedangkan *Level of Interactivity* yang keempat, yaitu ketika melakukan interaksi baik dalam pembicaraan secara fisik maupun bermedia komputer, semua yang terlibat dalam interaksinya harus mengerti keseluruhan arti dan konteks pembicaraan. Kemudian hal ini juga menunjukkan bahwa di dalam *mailing list* dan *bulletin board* dapat terjadi komunikasi interaktif. Menurut Abrar (2003, p.18) salah satu ciri-ciri komunikasi interaktif adalah orang yang terlibat bisa berinteraksi dengan leluasa.

Walaupun demikian, di balik interaksi yang sangat leluasa itu, tetap ada batasan-batasan komunikasi yang terbentang. Hal ini disebabkan karena perkembangan teknologi yang membuat *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini semakin *secure*. Walaupun orang-orang bisa bebas berekspresi dan berpendapat melalui *Web Site* ini, bukan berarti orang tersebut bisa melakukan tindakan sebebas-bebasnya. Walaupun seseorang mengirim *e-mail* tanpa identitas, ia bisa dilacak keberadaannya, darimana *e-mail* ini dikirimkan dan tanggal berapa, berdasarkan nomor IP-nya.

Berkomunikasi melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V juga dapat memudahkan perolehan umpan balik dalam menjalin komunikasi internal. Walaupun mayoritas umpan balik di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V tidak berlangsung dengan cepat, tetapi media ini masih dianggap sebagai media komunikasi interaktif. Umpan balik tercepat yang bisa diperoleh di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V adalah dengan menggunakan aplikasi *net meeting*. *Net meeting* biasanya digunakan untuk membantu rapat jarak jauh oleh para karyawan Telkom. Karena *net meeting* di Divre V ini menyediakan fasilitas *chat, video, sound, share program*. *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V hanya menyediakan fasilitas ini selama ada *request* dari *user*, karena *net meeting*

ini memang sudah tidak dibuka terus menerus karena menurut para adminnya, fasilitas ini jarang digunakan oleh *user*. Padahal dengan menggunakan *net meeting* ini sangat membantu komunikasi internal jarak jauh. Melalui fasilitas *net meeting*, media *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* menjadi sebuah *synchronous media*, yaitu menurut Pavlik (2004, p.8) *synchronous media requires the audience to be assembled simultaneously with the broadcast transmission,*”

Umpan balik kedua yang termasuk cepat adalah umpan balik dari *Helpdesk*. *Helpdesk* ini sifatnya 24 jam, karena umpan baliknya telah diatur oleh sistem. Umpan balik pertama adalah pemberitahuan sistem (notifikasi) bahwa *Helpdesk* telah menerima komplain/permohonan *user*. Setelah itu, umpan balik akan diproses manual (*by person*) sesuai dengan jenis masalahnya, apabila pemecahannya mudah maka umpan balik dapat segera diperoleh. Tapi, rata-rata umpan balik *helpdesk* tidak lebih dari satu hari.

Umpan balik ketiga yang cepat adalah melalui *e-mail*, *mailing list*, dan *bulletin board*. Melalui ketiganya, umpan baliknya sangat bergantung pada orang yang menerima pesan. Apabila orang itu berada di tempat, langsung membuka, dan membalas pesan tersebut maka umpan balik yang diperoleh pun jadi cepat.

Hal ini juga menunjukkan bahwa di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* terjadi komunikasi interaktif. Menurut Abrar (2003, p.18) ciri-ciri komunikasi interaktif adalah umpan balik, baik yang bersifat positif maupun negatif segera bisa diketahui. Inilah yang menjadi kelebihan media *Web Site*. Hal ini juga sesuai dengan *Level of Interactivity* yang kedua menurut Downing (2004, p.147), yaitu *degree of synchronicity*. Menurutnya dengan menggunakan *e-mail*, penggunanya dapat memilih waktu dan tempat sendiri untuk menulis dan menerima pesan, serta dapat memberikan waktu yang lebih untuk berpikir tentang balasan pesan tersebut. Hal ini yang menunjukkan bahwa faktor *synchronicity* berperan dalam CMC. Yang mana menurut Thurlow (2005, p.75), *synchronicity* merupakan faktor yang menjadikan CMC fleksibel, yaitu dalam komunikasinya melibatkan partisipan untuk ikut serta dalam proses komunikasi yang bersifat cepat agar umpan balik dapat segera diperoleh. Dengan demikian, dapat disimpulkan komunikasi melalui *e-mail* dan *mailing list* menunjukkan bahwa komunikasi bermedia komputer (CMC) dapat meningkatkan *interactivity*

(Thurlow, 2005, p.75), yaitu interaktivitas yang membuat CMC menjadi alat komunikasi yang sangat responsif dan reflektif.

Penyampaian informasi dalam media interaktif ini cukup beragam. Media interaktif yang dimaksud disini adalah *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Di dalamnya memungkinkan *user* untuk saling tukar informasi, baik untuk keperluan kedinasan maupun keperluan pribadi. Keperluan kedinasan dapat berlangsung di dalam aplikasi Nota Dinas maupun aplikasi-aplikasi lain yang memuat informasi resmi/kebijakan perusahaan. Sedangkan untuk keperluan pribadi, kebanyakan para karyawan menggunakan aplikasi *e-mail*.

Biasanya pesan / informasi di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* berupa teks maupun ikon-ikon(gambar). Tetapi kadang-kadang juga ada pesan yang disampaikan melalui audio, video, animasi, walaupun jarang. Hal ini ditujukan untuk menjaga konektivitas pada *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* agar tidak berat sehingga cepat. Menurut salah satu Admin Web Portal, Tennie, animasi digunakan ketika ada *something special* yang harus ditampilkan di halaman depan Portal, misalnya pada saat survey. Tujuan dari penggunaan animasi ini tak lain adalah untuk menarik perhatian orang agar tertuju kesana. Kalau data audio dan video biasanya tidak ditampilkan di dalam *Web Site Portal*, karena video dan audio *streaming* berat sekali. Biasanya disediakan FTP sendiri atau *link* yang memungkinkan orang untuk *men-download* datanya. Dengan demikian, hal ini sesuai dengan ciri-ciri komunikasi interaktif menurut Abrar (2003, p.18) yaitu penyampaian pesan dilakukan secara verbal maupun gambar dan menggunakan media interaktif. Selain itu Penyampaian pesan melalui berbagai macam media ini menunjukkan CMC berbeda dengan media komunikasi biasa, melalui CMC dapat terjadi *packet switching* yaitu berbagai bentuk teks, audio, video, grafik, animasi, dsb. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudahnya dikirim-diterima oleh berbagai pihak (Thurlow, 2005, p.75). Hal inilah yang membuat media *Web Site* berbeda dengan media sebelumnya karena membuat komunikasi internal bersifat multimedia.

Web Site Portal Intranet Telkom Divre V juga dapat dipersonalisasi karena masing-masing *user* memiliki NIK (Nomor Identitas Karyawan) dan *password*. Oleh karena itu, ketika mereka masuk (*login*) ke Portal-nya masing-masing,

mereka memiliki kewenangan untuk mengontrol informasi apa saja yang ingin mereka akses. Kewenangan ini dapat berupa mengelompokkan aplikasinya ke dalam *folder-folder* informasi yang dapat dibuat sendiri, maupun ke *folder* menu yang sudah ada. Mereka dapat memilih sendiri informasi apa yang mereka ingin lihat, sering lihat, dan yang tidak ingin dilihat, sehingga dapat dipersonalisasi sesuai keinginan *user* tersebut. Secara *default*, sebenarnya mereka memiliki akses yang sama, tetapi ada beberapa aplikasi yang tidak diberikan oleh Administrator Web Portal ke semua *user*. Aplikasi ini biasanya dibedakan berdasarkan fungsional jabatan. Jadi kebanyakan *level* Asisten Manager ke atas yang banyak memiliki akses informasi data.

Di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, pembaca juga diberi kesempatan untuk mengklik sebuah *hypertext* atau *hyperlinks* untuk mempersonalisasi informasi yang mereka ingin lihat. Dengan mengklik sebuah *hypertext* atau *hyperlinks* mereka dapat tersambung ke dokumen lain, aplikasi, atau situs lain. Pembaca berkesempatan mengontrol informasi apa saja yang mereka ingin lihat dan tidak ingin lihat. Bahkan tidak menutup keadaan bahwa para *user* (unit) menambahkan aplikasi-aplikasi tambahan atau membuat situs baru yang dapat dicantumkan di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, asal disetujui oleh unit SISFO (Sistem Informasi).

Di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ini menunjukkan terjadinya suatu interaktivitas. Hal ini merujuk pada teori Downing (2004, p.147) tentang *Level of Interactivity* yang pertama dan ketiga. *Level of interactivity* pertama berbicara mengenai dimensi jarak / ruang. Semua media digital memberikan kemungkinan untuk perluasan, yaitu sebuah *Web Site* memungkinkan untuk terhubung dengan jaringan/sambungan lain (*link*) yang lebih luas daripada yang hanya terdapat di dalam *Web Site* tersebut. Sedangkan *Level of interactivity* yang ketiga berbicara mengenai tentang hak untuk mengontrol dan mengatur dalam proses interaksi, yaitu pengguna media (*sender* dan *receiver*) juga dapat mengintervensi program, bukan hanya membaca saja. Pavlik (2004, p.26) juga menunjukkan perbedaan berkomunikasi analog dan digital yaitu, *program/content availability* dalam media analog kontrolnya hanya terpusat pada *content providers*, sedangkan dalam media digital keadaan ini tidak terpusat lagi,

melainkan bisa berdasarkan permintaan dan isinya bisa dibuat oleh *audience* (*audience created*).

Hal-hal yang telah dijelaskan diatas ini juga sesuai dengan definisi Pavlik tentang interaktivitas. Pavlik (2004, p.16) mendefinisikan interaktivitas sebagai dialog yang mencakup *e-mails*, grafik *online*, grup diskusi, dsb. yang dalam proses komunikasinya melibatkan interaksi antar manusia dengan program komputer, seperti internet; Waktu yang digunakan untuk merespon dalam proses komunikasinya dalam hitungan detik; dan Penggunaanya memiliki kesempatan untuk mengontrol isi daripada media tersebut, seperti mempersonalisasi informasi, memperbesar gambar, mengklik sebuah *hyperlink*, dsb.

Interaktivitas dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, ternyata melahirkan dua konsekuensi dalam hubungan sosial. Orang yang berdekatan terkadang lebih memilih menggunakan media ini daripada berkomunikasi langsung. Seperti Delta yang terkadang lebih memilih berkomunikasi menggunakan *e-mail* dengan sesama temannya yang ruangan kantornya bersebelahan dan Tennie yang merasa lebih senang berkomunikasi menggunakan *e-mail*.

“Karena kalau lewat *e-mail* ada hitam di atas putih. Yah supaya tercatat, kalau suatu saat kita lupa, ada kesimpan gitu. Kalau cuma omongan saja, ya kadang-kadang lupa,” kata Tennie

Begitupula dengan karyawan lain, yang mengandalkan *e-mail* sebagai sarana penunjang dokumentasi dari sebuah komunikasi. Ternyata hal ini menunjukkan salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital. Menurut Van Dijk (Downing, 2004, p.148), salah satu kemampuan media digital yaitu kemampuannya untuk menyimpan data (*storage potential*). Dalam komunikasi tatap muka, kemampuan menyimpan data hanya sebatas pada ingatan manusia.

Walaupun demikian, tidak selamanya komunikasi melalui media digital ini bisa merenggangkan hubungan sosial, ternyata komunikasi melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V juga semakin merekatkan hubungan karyawan yang letak kantornya berjauhan, karena mereka semakin bisa berinteraksi dengan mudah. Sebelum kehadiran media digital ini, satu dengan yang lain yang letaknya

berjauhan mungkin komunikasinya jarang, tapi sekarang sudah terbantu lewat *e-mail*.

Sebenarnya hal ini menunjukkan bahwa media baru melahirkan dua konsekuensi, yaitu konsekuensi sosial dan kultural. Seperti Menurut Abrar (2003, p.78) konsekuensi sosial media baru menyebabkan terjadinya perubahan hubungan sosial dan transformasi sosial. Computer Mediated Communication (CMC) yaitu membuat orang tidak berhubungan secara tatap muka melainkan “bertatap muka” secara maya melalui layar komputer Sedangkan konsekuensi kultural yakni perubahan sistem nilai dan norma, serta penyerahan sebagian otoritas diri kepada teknologi komunikasi.

5.2.2.3. Digitalization

Ada beberapa perbedaan cara berkomunikasi sebelum dan setelah kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Apabila sebelum kehadiran media digital ini, komunikasi harus dilakukan dengan cara manual, maka saat ini sudah tidak perlu lagi. Hal ini sempat menjadi pengalaman Yoyok betapa repotnya dulu ketika ingin berkomunikasi melalui surat harus dicetak dulu kemudian ditandatangani baru dikirimkan atau di-fax-kan. Selain itu, ketika ingin mengundang orang yang cukup banyak, Yoyok dulu harus menelepon satu per satu, menggunakan fax pun juga harus dikonfirmasi satu per satu. Ketika menggunakan internet ini, Yoyok cukup membuat dan mengirimkan surat lewat *e-mail* atau Nota Dinas, dan sudah tidak perlu konfirmasi.

Pak Agus juga menambahkan bahwa sebelum dan setelah kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ada perbedaan cara berkomunikasi. Kalau dulu, harus dilakukan secara fax sedangkan sekarang tinggal klik saja, sehingga lebih cepat, efektif, dan efisien. Selain itu kehadiran media digital ini dapat membuat distribusi informasi menjadi lebih murah, karena memungkinkan untuk bertukar informasi ke berbagai *user* secara cepat, *online*, dan *real time*. Pernyataan-pernyataan ini menunjukkan betapa mudahnya berkomunikasi sejak kehadiran media digital ini.

Hal ini juga menunjukkan salah satu keuntungan organisasi dari pemanfaatan intranet, salah satunya yaitu mengurangi biaya distribusi informasi (Laudon, 2005, p.178). Hal ini juga memperkuat pernyataan Van Dijk (Downing, 2004, p.148) tentang salah satu kemampuan (*capabilities*) dari media digital yaitu *speed and geographical reach*, yaitu dengan menggunakan media internet, seseorang dapat mengirimkan sebuah pesan kepada seseorang yang berada di sisi muka bumi yang lain dalam hitungan detik.

Sonny juga bercerita bagaimana dengan kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sangat menguntungkan perusahaannya. Menurutnya, hampir semua kegiatan perusahaan sudah terdokumentasikan di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Selain karena PT. Telkom telah melakukan standarisasi ISO yang menyatakan bahwa segala kegiatan harus terdokumentasi dengan lengkap, PT. Telkom juga telah menuju perusahaan yang *paperless*. Sonny bercerita bahwa ia cenderung lebih percaya pada dokumen yang diakses langsung di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* daripada dokumen fisik. Karena dokumen yang telah dicetak bisa saja telah di-*edit* oleh orang lain. Karena di dalam teknologi digital media ini, semua dapat dengan mudah diubah, dikurangi, dan ditambahkan informasinya sehingga dokumen menjadi tidak valid. Hal ini sesuai dengan teori transformasi Digital (Digitalisasi) menurut Pavlik (2004, p.14). Pavlik berasumsi bahwa dengan proses digital, orang dapat dengan mudah mengubah komposisi dari sebuah dokumen, hal ini dapat mudah dilakukan dengan proses digital dan bukan proses secara fisik (*analog*) lagi.

Adanya digitalisasi dari teknologi analog ke digital sangat membantu pekerjaan karyawan di PT. Telkom Divre V. Bahkan kehadiran *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini bukan lagi sebagai *supporting*, melainkan sudah menjadi bagian dari alat kerja/sistem kerja. Hal ini ditunjukkan oleh sikap dua dari delapan nara sumber menyatakan dengan jelas bahwa mereka tidak dapat bekerja ketika tidak bisa mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*.

“Sekarang semua pekerjaan saya terfasilitasi oleh sistem. Jadi kalau ini tidak ada, saya tidak bisa kerja. Contohnya, semua aliran tugas, dimana saya mendistribusikan tugas itu semua saya lakukan lewat sana. Kalau itu tidak ada, ya agak susah. Kalau bagi tugas, orang tanya ada tugas

tidak dari atasan begitu, itu kan sudah didistribusikan lewat Portal ini,” kata Wayan.

“Kalau dulu mungkin untuk mencari informasi saja dan ada atau tidak ada *Web Site* Portal itu saya masih bisa kerja, tetapi sekarang kalau tidak ada *Web Site* Portal ini saya tidak bisa kerja. Contohnya saja kalau saya tidak tahu informasi, saya masih jualan itu, yah keliru, jadinya malah kacau,” kata Sonny.

Teknologi digital ini telah melahirkan sebuah ketergantungan, dimana tanpa media ini manusianya tidak dapat melakukan apa-apa. Hal ini sangat sesuai dengan teori Mc. Luhan (2001, p.8) tentang “*The Medium is The Message*”, yang artinya pesan tidak akan ada tanpa sebuah medium (*Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V). Yang artinya pekerjaan (kegiatan) tidak dapat berlangsung tanpa medium ini. Hal ini menunjukkan bahwa media digital dapat menimbulkan efek negatif di dalam pekerjaan, karena apabila suatu hari sistem ini tidak bisa digunakan maka pekerjaan juga tidak akan berlangsung.

Positifnya, digitalisasi ini banyak membantu proses pengolahan data, terutama yang sifatnya transaksional, misalnya dalam aplikasi RDB (Regional Data Base). Aplikasi RDB berisi semua catatan pelanggan yang berhubungan dengan *reporting* bulanan (finansial, teknis, dan komersial) yang telah dikumpulkan dalam media ini dengan sangat *user friendly* sehingga karyawan tidak perlu menyusun/menganalisis laporan secara manual. Melalui RDB ini data-data disajikan dengan *auto-update by system* dalam bentuk *Microsoft Excell*, dan untuk melihatnya dapat di-*download*. Selain itu data-data di RDB dapat dikontrol oleh penggunanya dengan cara mengeklik datanya untuk melihat / memilih laporan-laporan yang akan dianalisis. Hal ini menunjukkan bahwa di PT. Telkom sudah terjadi transformasi digital. Menurut Pavlik (2004, p.14) dengan proses digital komunikasi menjadi hal yang mudah, karena prosesnya sudah tidak secara fisik (*analog*) lagi. Digitalisasi juga memungkinkan bekerja dengan data yang banyak, akses yang cepat, dan perubahan data yang dipercepat.

Dengan demikian kehadiran media digital ini sangat banyak membantu pekerjaan karyawan PT. Telkom Divre V. Para karyawan sudah tidak perlu bingung memikirkan dan membuat *report* atau laporan perusahaannya lagi karena semua sudah bisa diatasi oleh media digital ini. Karyawan juga tidak perlu repot melaporkan *report* pekerjaannya, karena selain bisa dilaporkan secara *online by system*, atasannya juga dapat melihat sendiri *report*nya dengan membuka aplikasi tersebut. Malahan, yang dikerjakan oleh komputer ini bisa menambah keakuratan data. Menurut Pavlik (2004, p.19), hal ini juga menunjukkan dampak konvergensi media yaitu dengan adanya konvergensi media memungkinkan para pegawai untuk bekerja secara professional, karena data-data perusahaan secara lengkap, rinci, dan akurat dapat tersimpan di dalam media tersebut.

Selain itu, digitalisasi menunjukkan bagaimana sebuah media dapat memuat berbagai bentuk komunikasi secara bersamaan. Apabila dulu satu media hanya dapat memuat satu atau dua bentuk komunikasi saja, seperti media cetak, maka sekarang semua bentuk komunikasi sudah dapat disatukan melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Karena di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* pesan/informasinya dapat berupa teks, ikon-ikon (gambar), audio, video, animasi. Hal ini menunjukkan dampak dari konvergensi media, yaitu *The Content of Information* (Pavlik, 2004, p.19). Maksudnya adalah muatan informasi yang berbeda. Apabila sebelumnya sebuah media hanya memuat satu jenis bentuk komunikasi seperti teks saja, maka dengan adanya konvergensi media (dalam hal ini *Web Site*) dapat memuat beberapa bentuk komunikasi sekaligus seperti teks, video, dan audio secara bersamaan sehingga dapat memperkaya komunikasi internal.

Penggunaan *e-mail* juga sangat universal sekali, karena bisa digunakan untuk keperluan pekerjaan dan keperluan pribadi. Melalui *e-mail* dapat membantu komunikasi antara satu orang dengan satu orang atau orang banyak. Dulu sebelum kehadiran media digital (*e-mail*), maka kegiatan ini tidak bisa dikerjakan sekaligus, harus dikerjakan satu persatu. Kini sudah tidak perlu lagi, karena dalam satu *e-mail* dapat ditujukan ke beberapa alamat *e-mail* sekaligus, sehingga distribusi pesan menjadi lebih luas, karena *audience*-nya semakin mudah dihubungi. Hal ini menunjukkan perbedaan antara komunikasi analog dan digital.

Menurut Pavlik (2004, p.26) perbedaannya adalah pada komunikasi analog, *audience*-nya tidak diketahui (*anonymous*), heterogen, dan hanya pasif membaca, melihat, dan mendengar. Sedangkan media komunikasi digital, audiencenya diketahui, homogen, dan aktif berpartisipasi. *Feedback* pada komunikasi digital juga lebih *instant* dan meningkat melalui *e-mail* atau forum diskusi, daripada komunikasi analog yang *feedback*-nya lebih sedikit dan lambat. *Distribution channels* pada komunikasi digital juga semakin bervariasi, *many to many*, dan bukan produk fisik.

Kehadiran *e-mail* maupun forum diskusi *online* seperti *Management's Message*, *Leader's Focus*, *Public Message*, dan *Topic Knowledge Management* sangat membantu komunikasi internal di PT. Telkom Divre V, karena para karyawan dapat dengan mudah melakukan komunikasi secara vertikal, horizontal, maupun diagonal. Selain itu pada forum-forum seperti itu juga banyak memberikan pengetahuan dan informasi mengenai perusahaan. Seperti yang dikatakan Pavlik mengenai perbedaan komunikasi analog dan digital (2004, p.26). Perbedaannya adalah pada komunikasi analog *storytelling* lebih statik dan ekspresinya terbatas, sedangkan pada media digital *stroytelling*-nya lebih interaktif, multimedia, *explanatory*, bisa di-*customize*, dan dinamis. Pembuat isinya (*Content Creator*) lebih mengarah pada pengetahuan, informasi, hiburan, dan penemuan. Hal ini juga menunjukkan salah satu dampak konvergensi media. Menurut Pavlik (2004, p.19) salah satu dampaknya yaitu *The Structure of Communication Organizations* maksudnya adalah struktur komunikasi organisasi yang juga ikut berubah. Apabila dulu hanya terjadi komunikasi internal secara vertikal dan horizontal saja, maka kini memudahkan untuk berkomunikasi secara diagonal, maupun komunikasi ke luar dan ke dalam organisasi.

5.2.2.4. Multimedia

Di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V terdapat beragam cara untuk memperoleh informasi. Selain dengan membaca teks, dapat juga mendengar suara, melihat animasi dan video. Walaupun ketiga bentuk media selain teks ini

agak jarang, namun ketiganya tetap ada di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Hal ini yang cukup membedakan media *Web Site* dengan media lainnya.

Animasi biasa digunakan ketika ada *something special* yang harus ditampilkan di halaman depan Portal, misalnya pada saat survey. Tujuan dari penggunaan animasi ini tak lain adalah untuk menarik perhatian orang agar tertuju kesana. Animasi biasanya dalam bentuk flash multimedia, karena aplikasi ini biasanya *file*-nya kecil dan tidak berat.

Delta pernah bercerita, bahwa ketika ada salah seorang karyawan sedang berulang tahun, maka secara otomatis ketika ia login ke dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, iringan musik *happy birthday* akan segera terdengar. Hal ini juga dibenarkan oleh Iwan. Iwan berkata apabila komputer yang bersangkutan ditunjang dengan *speaker*, maka lagunya akan segera terdengar, sehingga karyawan lain akan tahu kalau temannya tersebut sedang berulang tahun.

Selain media suara tersebut, di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V juga terdapat cuplikan video. Biasanya cuplikan video ini berupa potongan dari pidato Direktur Umum PT. Telkom yang diambil bagian terpentingnya saja, kemudian baru di-*published*. Biasanya video-video ini tidak langsung ditampilkan di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Melainkan harus di-*download* terlebih dahulu, baik melalui *link* yang ada di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V maupun dengan FTP. Hal ini dibenarkan oleh Tennie selaku Asisten Manager Bussiness Support System.

“Kalau data audio dan video biasanya tidak ditampilkan di dalam *Web Site* Portal, karena video dan audio *streaming* berat sekali, sehingga biasanya disediakan FTP sendiri yang memungkinkan kita untuk men-*download* kesana,” kata Tennie

Untuk menjaga kestabilan kecepatan akses data, maka jenis media seperti suara, animasi, dan video jarang ada di *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, karena jenis-jenis media tersebut sangat berat untuk diakses, sehingga dapat menurunkan kecepatan akses di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V

Hal-hal diatas tersebut menunjukkan sebuah ciri-ciri dari *Online Media*. Menurut Pavlik (2005, p.45) ciri-ciri dari *Online Media* adalah peningkatan

penggunaan alat-alat komunikasi seperti teks, audio, video, grafik, dan animasi. Selain itu hal ini juga menunjukkan bahwa *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* merupakan multimedia. Menurut Downing (2004, p.146), *Multimedia can be called combinations of communication kinds (telecommunication, data communication, and mass communication) and data types (image, sound, text, and numerical data)*. Sebagai yang terakhir, hal ini juga menunjukkan salah satu faktor bagaimana CMC berbeda dengan komunikasi biasa yaitu kemampuannya untuk Packet Switching (Thurlow, 2005, p.75), yaitu berbagai bentuk dapat dikomunikasikan melalui medium ini seperti teks, audio, video, grafik, dan animasi. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut dapat dengan mudahnya dikirim-diterima oleh berbagai pihak.

5.2.2.5. Automation

Di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* memungkinkan automasi. Automasi ini dapat digunakan untuk mencari sesuatu, yaitu menggunakan *menu search*. *Menu search* ini terdapat di dalam berbagai aplikasi, seperti Cari Rekan, Koin *Online*, *Sharing Knowledge*, Kamus, dsb. Biasanya *menu search* ini ada ketika situs tersebut telah menyimpan berbagai macam dokumen atau informasi sehingga penggunaanya tinggal memasukkan *keyword /* kata kunci untuk mencari yang diinginkan.

Aplikasi yang paling sering digunakan oleh para karyawan PT. Telkom adalah Cari Rekan. Aplikasi ini membantu *user* mencari rekan sesama karyawan melalui *address book yang searchable*. Melalui aplikasi ini rekan berdasarkan nama, NIK, jabatan, lokasi kerja, no telepon, dsb. Aplikasi Cari Rekan ini menunjukkan bagaimana dengan automasi, program komputer secara otomatis dapat mencarikan dan menampilkan data yang diinginkan / yang akan diakses oleh penggunaanya. (Pavlik, 2004, p.180).

Sama halnya dengan aplikasi lain seperti Koin *Online* dan *Sharing Knowledge*. Melalui *menu search*, bisa diketik kata kunci (*keyword*) berupa tema atau hal lain yang berkaitan, nanti secara otomatis situs ini akan menampilkan beberapa informasi yang dicari dalam bentuk *hyperlinks*. Selanjutnya, *hyperlinks*

ini harus diklik untuk masuk ke dalam dokumen tersebut. Ketika peneliti melakukan observasi, ternyata pilihan menu *search* dalam aplikasi Koin *Online* dilengkapi dengan fasilitas *auto-complete*, yaitu ketika keyword diketik di dalam *dialog box search*, apabila kata tersebut sudah pernah dicari, maka secara otomatis *dialog box* itu akan memberikan pilihan-pilihan kata kunci tersebut. Hal ini juga menunjukkan kelebihan dari sebuah *Online Media*. Menurut Pavlik (2004, p.45) *Online Media* memudahkan para pengguna dalam menggunakan media, karena memungkinkan akses ke dalam isi media tersebut melalui daftar isi yang interaktif maupun melalui pencarian kata kunci dalam media tersebut.

Walaupun menurut peneliti, fasilitas automasi pencarian data di dalam setiap aplikasi-aplikasi *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sudah cukup baik, tetapi para *Web Administrator* masih bercita-cita membuat aplikasi *search engine* yang dapat mencari semua informasi dan aplikasi yang tersebar di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Hal ini bertujuan untuk membantu orang agar lebih mudah mencari informasi dalam sebuah aplikasi. Karena tidak semua orang bisa mengingat sebuah informasi ini di dalam aplikasi yang mana. Oleh karena itu, Tennie sebagai salah satu *Web Administrator*, masih memiliki obsesi untuk menyempurnakan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Tennie dan teman-temannya memiliki target di akhir tahun 2006 ini *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* telah memiliki *search engine* yang dapat mencari informasi di dalam aplikasi-aplikasi yang ada di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Untuk itu Tennie sekarang sedang mengkatalogkan semua aplikasi dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, menyusun *keyword*, dan mengindekskan seluruh informasi yang ada di PT. Telkom Divre V sejak tahun 2000.

Automasi juga memungkinkan karyawan bekerja dengan data yang banyak dan akurat. Contohnya saja dalam penggunaan aplikasi RDB (*Regional Data Base*) yang berisi semua catatan pelanggan yang berhubungan dengan *reporting* bulanan (finansial, teknikal, dan komersial). Data-data telah dikumpulkan dalam media ini dengan sangat *user friendly* sehingga tidak perlu menyusun / menganalisis laporan secara manual. Melalui RDB ini data-data disajikan dengan *auto-update by system* dalam bentuk *Microsoft Excell*, dan untuk melihatnya dapat

di-*download*. Selain itu data-data di RDB dapat dikontrol oleh penggunanya dengan cara mengklik datanya di dalam *Microsoft Excell* untuk melihat / memilih laporan-laporan yang akan dianalisis. Bisa dipilih berdasarkan jangkauan / wilayah maupun tanggal. Dengan demikian Aplikasi RDB ini juga menunjukkan bagaimana dengan automasi, program komputer secara otomatis dapat mencari dan menampilkan data yang diinginkan / yang akan diakses oleh penggunanya. (Pavlik, 2004, p.180).

5.2.2.6. Capacity

Banyak hal berubah sejak kehadiran media digital ini. Salah satunya adalah masalah komunikasi dan transaksi data. Apabila dulu BSK (Buku Surat Keputusan) yang dikirim dari Bandung harus dijemput sendiri ke Bandung supaya lebih aman, maka sekarang sudah tidak perlu lagi, karena tinggal kirim *file* saja. Sonny juga sering menggunakan fasilitas FTP untuk tukar-menukar *file* dengan sesama karyawan PT. Telkom terutama yang letak kantornya berjauhan. Hal ini sudah menjadi hal yang wajar di semua lokasi kerja PT. Telkom karena *bandwidth* antar kantornya mendukung fasilitas ini. Selain lebih mudah, para karyawan PT. Telkom juga lebih percaya pada jaringan komunikasi intranet mereka. Karena merupakan jaringan khusus yang disiapkan oleh PT. Telkom untuk menunjang komunikasi internal di dalam perusahaannya di seluruh Indonesia. Jaringan ini sangat cepat, karena *server*-nya disediakan sendiri bukan dari provider sewaan (penyedia jaringan). Oleh karena itu, lintas data perusahaan selain lebih cepat juga lebih aman. Hal ini menunjukkan sebuah determinasi kesempurnaan media CMC menurut Thurlow (2005, p.49), yaitu “*its bandwidth or ability to transmit multiple cues*”.

Iwan juga menceritakan pengalamannya bahwa dengan berkomunikasi melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dapat merekatkan hubungannya dengan karyawan lainnya. Karena pertukaran informasi menjadi mudah. Koordinasi dengan karyawan lain, akses data, dan *transfer* data menjadi lebih mudah karena bisa dilakukan dimanapun.

“*Timeless* dan *space*-nya sudah bisa kemana saja. Mau dimana aja dia, di Jakarta atau dimana saja juga bisa akses Portal. Tidak susah lah istilahnya. Kalau dulu kan mau kemana-mana susah yah,” kata Iwan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Van Dijk (Downing, 2004, p.148) tentang salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital yaitu *speed and geographical reach*, dimana dengan menggunakan media internet, seseorang dapat mengirimkan sebuah pesan kepada seseorang yang berada di sisi muka bumi yang lain dalam hitungan detik. Dengan demikian media inilah yang membantu komunikasi internal di PT. Telkom yang jangkauannya adalah seluruh Indonesia.

Bahkan hal ini sempat dirasakan peneliti ketika melakukan wawancara dengan Wahyu, peneliti harus melakukan wawancara tertulis via *e-mail*. Hal ini dikarenakan kendala waktu dan jarak yang membentang, peneliti di Surabaya, sedangkan Wahyu di Madiun, sehingga mengharuskan peneliti menggunakan media *e-mail* untuk melakukan wawancara. Dalam proses wawancara, Wahyu sangat cepat sekali membalas *e-mail* Peneliti. Wahyu hanya membutuhkan waktu 1 hari saja untuk membalas *e-mail* peneliti.

Selain itu, kelebihan wawancara melalui media *e-mail* ini adalah, adanya catatan tertulis dari Wahyu. Peneliti sebenarnya bisa saja berangkat ke Madiun, tetapi tentu saja hal tersebut akan memakan biaya dan waktu. Sedangkan apabila peneliti menggunakan media telepon, maka catatan tertulis hanya sebatas catatan kecil atau ingatan peneliti. Hal ini dapat menjadi kendala. Sedangkan dengan menggunakan *e-mail* sungguh sangat membantu peneliti, karena selain murah dan cepat, ada suatu bukti tertulis dari Wahyu sendiri.

Tennie pun merasa bahwa ia lebih senang berkomunikasi dengan menggunakan *e-mail*, bahkan dengan sesama karyawan.

“Karena kalau lewat *e-mail* ada hitam di atas putih. Yah supaya tercatat, kalau suatu saat kita lupa, ada kesimpan gitu. Kalau cuma omongan saja, ya kadang-kadang lupa,” ujarnya.

Hal ini menunjukkan salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital. Menurut Van Dijk (Downing, 2004, p.148), salah satu kemampuan media digital

yaitu kemampuannya untuk menyimpan data (*storage potential*). Dalam komunikasi tatap muka, kemampuan menyimpan data hanya sebatas pada ingatan manusia.

Hal ini juga ditunjang bahwa hampir seluruh informasi perusahaan sejak tahun 2000 ada di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dan semuanya tersimpan rapi di dalam *server*. Informasi-informasi yang terkait dengan pekerjaan sebagai karyawan PT. Telkom sangat banyak di Portal, baik informasi untuk semua bagian atau semua unit, semuanya ada di Portal dan semuanya bisa diakses melalui *Web Site* ini.

Selain itu informasi di dalam media digital ini hampir semuanya dapat dipercaya, terutama yang bersifat *auto-update by system* seperti RDB, COC, dsb. Informasinya tidak hanya berupa data numerik melainkan juga terdapat keterangan gambar seperti di dalam aplikasi COC. COC adalah aplikasi Control Operational Center milik Datel SBB. Di dalam COC dapat dilihat indikator gangguan jaringan yang ditandai dengan titik merah kelap-kelip pada peta jaringannya. Dari COC pun dapat dilihat siapa pelanggan yang mengalami gangguan, sudah berapa lama terjadi kerusakan tersebut, apakah sudah ditangani atau belum. Hal ini berhubungan dengan keunggulan (*capacities*) dari sebuah media digital (Downing, 2004, p.148), yaitu *accuracy and exactness*. Keakuratan informasi sebuah media digital dapat didukung dengan ketepatan data-data numerik dan keterangan daripada gambar.

Hampir 90% muatan informasi tentang perusahaan sudah ditampilkan melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Informasinya pun sudah cukup *up to date*, karena hampir setiap kegiatan-kegiatan ini termonitor, kemudian dalam hari itu juga langsung dimuat beritanya di dalam Portal, seperti di *Koin Online*. Walaupun demikian, masih ada beberapa aplikasi yang kurang di *update* seperti *Management's Message* dan *Leader's Focus*.

Tetapi kredibilitas informasi dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V juga sudah cukup tinggi. Karena dalam wawancara peneliti dengan Tennie maupun Delta, sebelum memasukkan berita atau informasi ke dalam Portal harus melalui proses saring atau *editing* terlebih dahulu. Karena menurut Tennie di dalam USI ada pengelolaan *Quality Management* dan *Service Total Management*.

Jadi harus benar-benar kredibel baru dimuat dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, seperti yang sudah dimuat dalam *URL-Library*. Sebab informasi-informasi yang dimuat di Portal ini menyangkut kredibilitas perusahaan, oleh karena itu apabila sampai muncul informasi yang salah bisa fatal, karena informasinya dapat diakses oleh seluruh karyawan PT. Telkom di Indonesia. Oleh karena itu komunikasi internal melalui *Web Site Portal* ini dapat dipercaya.

Walaupun demikian, masih ada beberapa nara sumber (*user*) yang mengaku bahwa kredibilitas informasinya kurang. Seperti yang dirasakan Wahyu dan Agus. Ketika peneliti menanyakan lebih jauh mengenai hal ini melalui media telepon, Agus mengatakan bahwa dalam beberapa informasi berita masih ada hal-hal kecil yang salah, misalnya kekeliruan penulisan nama, atau jabatan, dsb. Tetapi menurut hemat peneliti, hal tersebut mungkin saja terjadi karena *human error*, tetapi selama hal tersebut tidak fatal mungkin masih bisa ditoleransi.

Sedangkan menurut, enam nara sumber yang lain, mereka mengaku bahwa pada intinya mereka percaya pada informasi di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* terutama yang berasal dari sistem maupun dari manajemen. Sedangkan informasi yang ada di dalam *mailing list* tentu saja keakuratannya dapat dipertanyakan, karena di dalam milis semua orang bisa dan bebas mengeluarkan pendapatnya, sehingga bisa bermacam-macam. Seperti yang dikatakan Wayan, yaitu:

“Kita kan tidak bisa percaya sepenuhnya kayak pertukaran informasi di *mailing list*, tapi kalau di *news* sih mestinya kita percaya saja, misalnya seperti informasi *knowledge*,”

Walaupun informasi di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* sangat beragam, tetapi tidak semua karyawan mendapatkan informasi yang sama. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan fungsional karyawan sehingga terdapat pula perbedaan penerimaan informasi. Sebagai contoh Iwan, walaupun seorang *Officer 1* tetapi dia termasuk seorang *Leader* di PT. Telkom Divre V. Informasi yang dapat diakses oleh Iwan meliputi *Management's Message*, *Leader's Focus*,

Public Message, dan *Topic Knowledge Management*. Informasi-informasi ini akan muncul ketika Iwan pertama *login* ke dalam *Web Site Portal*.

Tidak semua karyawan di PT. Telkom Divre V berhak mendapatkan informasi *Leader's Focus*, hanya orang-orang tertentu yang secara fungsional berkepentingan untuk menerima informasi tersebut. Misalnya Delta, yang tidak mempunyai akses untuk memperoleh informasi *Leader's Focus* walaupun jabatannya sebagai *Officer 3*. Delta hanya dapat mengakses *Management's Message*, *Public Message*, dan *Topic Knowledge Management*. Hal ini memang sudah diatur oleh masing-masing Administrator dalam sistem distribusi informasi di *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Sebab informasi seperti *Leader's Focus* adalah informasi-informasi yang berhubungan dengan *level-level* manajer (*leader*). Informasi ini bersumber dari Kadivire PT. Telkom Divre V, yang kemudian diturunkan kepada para *General Manager*, *Senior Manager*, dan *Manager*. Informasi ini memuat tentang perintah, arahan dan sosialisasi tentang program, kebijakan perusahaan, serta fokus perhatian hari itu yang harus diperhatikan oleh para *level* manajer ini. Informasi ini selanjutnya oleh para manajer diturunkan lagi ke *level* lebih bawahnya untuk dikoordinasikan dengan anggota / staff yang berkaitan.

Contoh lain adalah informasi mengenai laporan keuangan, Wayan menjelaskan bahwa situs informasi yang demikian tentunya hanya bisa di lihat oleh divisi yang bersangkutan, yaitu keuangan saja, tidak semua divisi. Hal ini menunjukkan salah satu kemampuan (*capacities*) dari media digital (Downing, 2004, p.148), yaitu *selectivity of messaging and addressing*, yaitu kemampuan media digital untuk memilah pesan dan tujuan.

Kemampuan media digital untuk memilah pesan dan tujuan juga ditunjukkan di dalam proses pengiriman pesan di dalam *mailing list*. Ketika seseorang ingin mengirimkan *e-mail* ke dalam sebuah milis yang diikutinya, maka secara otomatis *e-mail*/pesan tersebut didistribusikan ke semua anggota milis tersebut. Hal ini menunjukkan bagaimana kemampuan media digital untuk memilah pesan dan tujuan *e-mail* sehingga dapat mempermudah komunikasi internal dalam sebuah organisasi.

5.2.2.7. Komunikasi pada internet

Unsur *content* (isi) diatas sangat membantu komunikasi pada internet. Yang dimaksud disini adalah komunikasi melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Fasilitas komunikasi yang dapat dilakukan melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V adalah:

a. *E-mail*

Fasilitas *e-mail* ini digunakan para karyawan untuk komunikasi yang bersifat pekerjaan (resmi) maupun pribadi. Untuk berkomunikasi secara resmi, biasanya mereka menggunakan aplikasi Nota Dinas. Sedangkan untuk yang tidak resmi atau dapat digunakan untuk pribadi dinamakan aplikasi Memo. Sering sekali para karyawan mengakses aplikasi Memo (*e-mail*), karena di dalam Memo banyak terdapat informasi, baik dari luar (eksternal) maupun dari rekan kerja (internal), serta berbagai pemberitahuan seperti notifikasi Nota Dinas dan *Commando* juga bisa terima di dalam *e-mail* ini. Hal inilah yang melatar belakangi karyawan untuk melakukan komunikasi internal di dalam *Web Site* Portal karena di dalamnya dapat berlangsung komunikasi formal maupun informal.

Dalam wawancara dengan nara sumber dan penelitian observasi maka, kecenderungan para karyawan untuk berkomunikasi melalui *e-mail* yaitu:

- Selain bertukar pesan dalam teks, dapat bertukar data (*attachment*)
- Menurut pengamatan peneliti selama beberapa hari di PT. Telkom Divre V, ada beberapa kesempatan setelah para karyawan berkomunikasi langsung, mereka cenderung meminta untuk dikirim *e-mail*, baik untuk pertukaran data tambahan maupun hanya sekedar catatan yang dibicarakan agar tidak lupa (terdokumentasi).
- Komunikasi dua arah. Walaupun umpan balik yang bisa ditunda (*delay*), maksudnya ketika menggunakan *e-mail* mereka tidak harus mengharapkan memperoleh umpan balik saat itu juga. Karena memang konsekuensi umpan balik melalui *e-mail* sangat tergantung pada orang yang menerima *e-mail*, apakah ia mau membalas sekarang atau nanti, atau tidak membalas. Para karyawan cenderung menggunakan *e-mail* apabila pesannya tidak butuh klarifikasi langsung, jawaban cepat, dan *urgent*.

- Memudahkan untuk melakukan distribusi informasi, karena satu pesan dapat dikirimkan ke beberapa penerima.
- Membantu proses komunikasi jarak jauh
- Komunikasinya cenderung lebih privat (pribadi)

b. *Usenet Newsgroup*

Merupakan kelompok diskusi pada *bulletin board* elektronik. Di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, diskusi pada *bulletin board* dapat ditemukan di dalam aplikasi *Management's Message, Leader's Focus, Public Message*, dan *Topic Knowledge Management*. Dari delapan nara sumber yang diwawancarai, Tennie dan Yoyok mengaku sering ikut diskusi di dalam *Bulletin board*, Sonny dan Wahyu mengaku pernah (jarang), dan sisanya (Wayan, Iwan, Agus, dan Delta) mengaku tidak pernah mengikuti diskusi di dalam *bulletin board*. Tennie sendiri biasanya memilih berdiskusi di dalam *bulletin board* milik *helpdesk*. Dalam observasi peneliti, peneliti tidak bisa masuk ke dalam aplikasi *helpdesk* karena memiliki keterbatasan akses, yaitu akses aplikasi *helpdesk* hanya diperbolehkan kepada unit Sistem Informasi (Sisfo). Dalam pengamatan peneliti, diskusi di dalam *bulletin board* agak sepi peminat. Alasan mereka adalah karena tidak mengkhususkan diri untuk menyimak dan menanggapi isi *bulletin board* dan informasinya terkadang sudah ter-cover melalui *mailing list*. Akibatnya, di dalam *bulletin board*, satu topik yang dibicarakan paling banyak hanya ditanggapi oleh tiga orang, bahkan ada yang tidak ada tanggapan sama sekali. Dengan demikian fasilitas ini ada tapi tidak digunakan maksimal.

c. LITSERV

Merupakan kelompok diskusi menggunakan *mailing list (e-mail)*. Dalam wawancara peneliti dengan delapan orang nara sumber, semuanya mengaku menggunakan *mailing list* untuk meningkatkan komunikasi internalnya. Ada beberapa alasan mereka menggunakan *mailing list*, yaitu:

- Ada kesamaan topik pembicaraan dalam diskusi
- Bisa berbagi tips dan masukkan, serta informasi baru

- Banyak kesempatan memberikan tanggapan, dapat berkomunikasi dan berpendapat dengan bebas, hal ini yang menyebabkan keakuratan informasi dalam *mailing list* tidak begitu tinggi
- Berkomunikasi dengan orang banyak, mempererat interaksi baik dengan karyawan yang dekat maupun jauh, kenal maupun tidak kenal
- Tidak semua karyawan bisa mengikuti *mailing list* tertentu, karena ada admin yang menentukan layak atau tidak.
- Dapat lebih mengikuti perkembangan diskusi dengan konstan, karena anggotanya menerima setiap *e-mail* yang dikirimkan oleh anggota lainnya.

d. *Chatting*

Web Site Portal Intranet Telkom Divre V tidak menyediakan aplikasi khusus untuk percakapan interaktif seperti *chatting*. Hal ini dikarenakan mereka mengantisipasi agar para karyawannya tidak cenderung ber-*chatting* ria sehingga dapat mengganggu pekerjaan. Walaupun demikian, *chatting* tetap dapat dilakukan di dalam fasilitas *Net meeting*. Fasilitas *Net meeting* ini biasanya digunakan untuk rapat atau konferensi jarak jauh. USI menyediakan aplikasi *net meeting* di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* yang beralamatkan di <http://meeting.divre5.net>, yang tinggal klik di Portal dan langsung siap dipakai. Tetapi berhubung aplikasi ini jarang digunakan oleh *user*, maka USI telah menarik aplikasi ini lagi. Aplikasi ini hanya akan dibuka pada saat ada permintaan khusus saja. Walaupun demikian menurut interpretasi penulis ada beberapa alasan karyawan mau menggunakan *Net meeting*, yaitu:

- Membantu komunikasi tatap muka jarak jauh
- *Real time*
- *Multimedia*
- Dapat diikuti oleh banyak orang
- Bisa digunakan untuk *chatting*
- Bisa mendengar dan melihat lawan bicara
- Cepat, kualitas bagus karena memang menggunakan jaringan khusus Telkom

- Dapat digunakan untuk share program-program yang diperlukan dalam *meeting*

e. WWW

Web Site Portal Intranet Telkom Divre V menampilkan berbagai macam informasi dalam komunikasi internal. Ada 70 lebih situs/aplikasi yang terdaftar di *URL-Library*-nya. Antara satu situs dan situs lainnya di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dihubungkan oleh *hypertext* dan *hyperlinks*. Di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga memungkinkan penggunaannya (*user*) untuk mengkustomasi informasi dan aplikasi. *User* dapat mengelompokkan aplikasi-aplikasinya ke dalam *folder* yang sudah disediakan maupun dalam *folder* yang bisa dibuat sendiri. Tujuan mengelompokkan aplikasi-aplikasi ini adalah untuk memudahkan mencari aplikasi yang memang sering diakses, sehingga lebih cepat. Ada aplikasi yang otomatis dikelompokkan oleh *server Portal*, yaitu aplikasi yang sering diakses (*frequently access*), *My Favourite*, dan *Last Entry*.

Informasi di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dibagi menjadi dua kategori, yaitu informasi yang *updated by system* dan informasi yang *updated by personal*. Biasanya informasi yang *updated by sistem* sangat *uptodate* dan *real time*, karena prosesnya secara otomatis. Sedangkan informasi yang *updated by person*, terkadang ada yang *uptodate* dan ada yang tidak *uptodate*. Contoh yang tidak *uptodate* berdasarkan pengamatan peneliti adalah *Management's Message* dan *Leader's Focus*. Sedangkan yang lainnya sudah cukup *uptodate*, terutama yang berhubungan dengan informasi/berita seperti *Koin Online* dan *PR Online*. Biasanya ketika ada informasi baru dan menarik baru masuk, maka *hot news* yang letaknya di sebelah kanan halaman maka ia akan bergerak-gerak (berputar secara horizontal mengelilingi *Web Site*).

Di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga memungkinkan untuk mengambil data seperti *download* dokumen, menambahkan informasi (*add comment* pada *bulletin board*, dsb), serta menampilkan informasi apa saja yang ingin dilihat. Di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga

terdapat beberapa jenis media yang menunjang komunikasi internal seperti teks, gambar, animasi, audio, dan video sehingga *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* benar-benar multimedia.

Web Site Portal Intranet Telkom Divre V sangat *user friendly*, karena menggunakan bahasa indonesia. Hal ini memang khusus dibangun oleh unit Sistem Informasi PT. Telkom Divre V untuk membantu karyawan yang tidak mengerti atau pendidikannya tidak terlalu tinggi bisa menjadi mengerti dan bisa ikut mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Selain itu, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* ini juga *multisession*, yaitu jadi ketika membuka / mengakses beberapa aplikasi di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, tidak perlu membuka banyak *Windows Explorer*, cukup satu saja. Karena beberapa tampilan *window* (aplikasi) bisa dibuka secara sekaligus di dalam satu *window Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. Jadi sangat *simple* sekali.

Selain itu *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga sangat aman (*secure*). Selain hanya karyawan yang memiliki NIK dan *password* saja yang bisa mengakses *Web Site* ini, ternyata *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* dilengkapi fasilitas *time out*, yaitu apabila setelah 30 menit, *user* tidak bergerak di halaman tersebut (tidak ada aktivitas) maka *session destroyed*, dan *user* tadi harus *login* dari awal. Hal ini sengaja dibuat oleh *server Portal* untuk mencegah penyalahgunaan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Hal inilah yang membuat *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* aman.

Namun, ada beberapa fasilitas internet yang tidak dilakukan di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* karena memiliki jaringan *server* dan intranet sendiri adalah:

a. *Telnet*

Telnet adalah bekerja dengan pihak lain atau *log on* ke sistem komputer tertentu. Jaringan *Telnet* di PT. Telkom Divre V tidak melalui *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*, melainkan hanya melalui intranet saja. Biasanya

Telnet ini digunakan ketika ingin mengambil data dari pihak lain. Dari delapan nara sumber yang diwawancarai peneliti hanya satu saja yang mengaku sering sekali menggunakan *Telnet*, yaitu Sonny. Sonny menggunakan fasilitas *telnet* untuk memelihara *server* di lokasi lain (*prompt*) dan untuk akses ke *database* pelanggan. Menurut Sonny, ia dapat mengakses data pelanggan tanpa melalui *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V. Apabila menggunakan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V ada *time out*-nya sehingga cukup repot ketika harus login berulang-ulang, sedangkan menggunakan *telnet* dapat diakses dengan bebas dapat ditinggal-tinggal tanpa *time out*.

b. FTP

FTP adalah fasilitas *transfer file* antar komputer. Fasilitas ini juga memiliki *server* sendiri yang menampung data-data yang dapat di-*download*. Data-data yang tersimpan di dalam FTP ini cenderung data-data besar, karena memang fasilitas ini khusus digunakan untuk transfer file. FTP di PT. Telkom Divre V menggunakan aplikasi Internet Explorer dan U-Serv. FTP di PT. Telkom Divre V sangat cepat, karena mereka menggunakan jaringan intranet sendiri dan khusus. Hal ini memungkinkan pertukaran data yang sangat cepat dari satu kantor PT. Telkom dengan kantor lainnya yang berjauhan. FTP ini sangat aman, karena untuk mengakses *server* nya dibutuhkan *user* dan *password* yang sudah ditentukan.

5.2.1. User

Unsur terakhir yang menjadikan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dimanfaatkan adalah *user*. *User* di dalam *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V adalah para karyawan tetap yang memiliki NIK dan *password*. Mengapa mereka mau memanfaatkan *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V, ternyata hal ini salah satunya disebabkan *user* memiliki kesempatan untuk mengontrol menu informasi apa yang ingin mereka lihat. Informasi yang sering diakses oleh *user* tersebut dapat dikelompokkan menjadi satu *folder*, baik *folder* yang sudah ada maupun *folder* baru yang bisa dibuat sendiri. Mereka dapat memilih sendiri informasi apa

yang mereka ingin lihat, sering lihat, dan yang tidak ingin dilihat, sehingga dapat dipersonalisasi sesuai keinginan *user* tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* memungkinkan *User Interface*. Pavlik (2004, p.248) mengatakan bahwa campur tangan atau intervensi pengguna merupakan hal yang penting dalam berkomunikasi melalui komputer dan internet.

Di dalam *Web Site Portal Intranet Telkom Divre* juga memungkinkan *user* untuk memilih sendiri informasi apa yang mereka ingin lihat dan miliki dengan cara mengklik *hyperlink* dari sebuah teks, atau jenis media lain. *User* juga berkesempatan menambahkan informasi atau opininya, yaitu dengan mengikuti *sharing knowledge, mailing list, maupun discussion board*. Selain itu *user* juga dapat dengan mudah kapanpun ia mau membaca *e-mail*-nya, mengubah isi *e-mail*nya, apakah ia mau membalas sekarang atau nanti, atau tidak membalas sama sekali.

Dengan demikian, bentuk kustomisasi di dalam Web ini sesuai dengan teori Pavlik (2004, p.16) tentang *interactivity*. Pavlik mengatakan “*The Audience has some measure of control over what media content they see and in what order they see it.*” Maksudnya penggunaannya memiliki kesempatan untuk mengontrol isi daripada media tersebut, seperti mempersonalisasi informasi, dsb. Teori Downing (2004, p.147) juga mengemukakan tentang *level of interactivity* yang ketiga, yang menyatakan tentang “*extent of control exercised by interacting parties*”, yaitu interaktivitas berarti bahwa pengguna media juga dapat mengintervensi program, bukan hanya membaca atau melihat saja.

Selain itu, *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga sudah *user friendly* karena menggunakan Bahasa Indonesia. Hal ini memang khusus dibangun oleh unit Sistem Informasi PT. Telkom Divre V untuk membantu karyawan yang tidak mengerti atau pendidikannya tidak terlalu tinggi bisa menjadi mengerti dan bisa ikut mengakses *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V*. *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* juga sangat *secure*, karena memiliki fasilitas *time-out*, yaitu apabila setelah 30 menit, *user* tidak bergerak di halaman tersebut (tidak ada aktivitas) maka *session destroyed*, dan *user* tadi harus *login* dari awal. Hal ini sengaja dibuat oleh *server Portal* untuk mencegah penyalahgunaan *Web Site Portal Intranet Telkom Divre V* oleh orang yang tidak

bertanggung jawab. Hal inilah yang membuat *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V aman.

Hal-hal diatas ini yang membuat *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V menimbulkan dorongan atau perasaan untuk mengakses (*login feel*) yang berbeda, karena ia dapat dikustomasi, *user friendly*, dan memiliki rasa aman. Seperti yang diungkapkan Newhagen (Thurlow, 2005, p.75) tentang salah satu faktor kelebihan pada CMC, yaitu komunikasi yang melibatkan berbagai unsur perasaan dan daya tarik panca indera kita (*sensory appeal*).

Dengan demikian, adanya tiga unsur penting dalam medium komunikasi internal yang bersifat *online media*, yaitu unsur isi (*content*) yang mendukung komunikasi pada internet, unsur komunikasi internal, dan unsur *user* (pengguna) yang menjadikan alasan mengapa *Web Site* Portal Intranet Telkom Divre V dimanfaatkan sebagai medium komunikasi internal.