

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. XYZ merupakan salah satu perusahaan jasa perjalanan wisata terbesar di Indonesia yang memiliki lini bisnis terdiri dari *Retail & Leisure Management*, *Corporate Travel Management*, dan *Orange Incentive House*. Selain itu PT. XYZ memiliki jaringan *franchise* melalui *brand XYZ World*. Jumlah total karyawan yang dimiliki ±1000 orang.

Kegiatan bisnis beroperasi di kantor pusat yang beralamat di Jl. Tomang Raya, selain lini *Retail & Leisure Management* yang memiliki cabang di wilayah Jakarta dan *XYZ World* yang bersifat *franchise*. Kantor pusat PT. XYZ yang akan menjadi batasan wilayah penelitian penulis.

Dilihat dari jumlah karyawan, perusahaan membutuhkan unit yang dapat membina hubungan baik antara perusahaan dengan karyawannya. Selain itu, informasi mengenai perusahaan perlu disebar secara merata karena terkait mengenai aktivitas perusahaan, kebijakan perusahaan, dan sebagainya. Pemerataan informasi merupakan wujud komunikasi yang baik dari suatu perusahaan. Unit yang memiliki fungsi membina hubungan baik dan pemerataan informasi adalah Humas.

Humas atau sering disebut *Public Relation* adalah kegiatan komunikasi yang dilaksanakan oleh satu individu atau kelompok yang memiliki tujuan mensejahterahkan perusahaan atau instansi tertentu. Humas dianggap penting karena sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dan publiknya, baik publik eksternal maupun internal. Karyawan adalah publik internal perusahaan yang bernilai tinggi karena merupakan aset yang menentukan keberhasilan perusahaan. Sebagai jembatan komunikasi, Humas membutuhkan media sebagai alat penyebaran informasi kepada karyawan dengan cepat, mengingat jumlah karyawan yang dimiliki tersebar secara luas.

Media PR internal yang bisa digunakan oleh perusahaan dapat berbentuk tabloid, buletin, *newsletter*, *company profile*, majalah dinding, dan jenis lainnya. Perkembangan teknologi menghadirkan media baru yang dapat digunakan PR dalam berkomunikasi, yaitu intranet perusahaan.

Intranet adalah media baru yang bertujuan menciptakan, mengembangkan, dan memelihara hubungan baik perusahaan dengan karyawan. Konsep *paperless* adalah latar belakang pemilihan intranet sebagai media internal PT. XYZ.. Intranet beroperasi sejak tahun 2016 dan dapat diakses oleh setiap karyawan yang memiliki Nomor Induk Karyawan. Tujuan dari intranet perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawan akan informasi mengenai aktivitas perusahaan, kebijakan perusahaan, menambah pengetahuan, hiburan, dan berkomunikasi satu sama lain antar karyawan dengan harapan dapat menciptakan hubungan baik satu sama lain.

Jenis rubrik yang disajikan di intranet beragam yang diharapkan dapat membuat pembaca merasa puas akan informasi yang dibutuhkan. Namun kepuasan pembaca tergantung dengan motif penggunaan intranet itu sendiri, karena kebutuhan informasi setiap orang berbeda-beda. Berdasarkan peninjauan yang dilakukan penulis kepada 4 karyawan, penulis mendapatkan motif karyawan menggunakan intranet berbeda-beda, ada yang sebagai sarana menambah pengetahuan dan motivasi, hiburan, atau hanya mengisi waktu luang saja. Motif yang berbeda tentu menghasilkan kepuasan informasi yang berbeda juga.

Berdasarkan latar belakang diatas dan data mengenai hal ini belum tersedia, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Hubungan Motif Penggunaan Intranet dengan Kepuasan Informasi Bagi Karyawan PT. XYZ di Kantor Pusat.

1.2. Rumusan Masalah

Intranet dibentuk untuk mencapai tujuan perusahaan yang memelihara hubungan baik dengan karyawan dan penyebaran informasi yang merata yang disajikan dalam berbagai rubrik dengan harapan pembaca merasa puas akan informasi yang dibutuhkan. Tetapi, kepuasan sendiri bergantung dengan motif penggunaan intranet itu sendiri yang ternyata berbeda-beda.

Untuk mengetahui hubungan motif penggunaan media dengan kepuasan karyawan dalam menggunakan intranet perusahaan, penulis merumuskan masalah penelitian “Bagaimana Hubungan Motif Penggunaan Intranet dengan Kepuasan Informasi Bagi Karyawan PT. XYZ di Kantor Pusat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui motif penggunaan intranet pada karyawan PT. XYZ di kantor pusat.
2. Untuk mengetahui kepuasan informasi dari penggunaan intranet pada karyawan PT. XYZ di kantor pusat.
3. Untuk mengetahui hubungan antara motif dan kepuasan informasi dari penggunaan intranet bagi karyawan PT. XYZ di kantor pusat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu komunikasi yang berfokus kepada teori "*Uses and Gratification*".

1.4.2 Praktis

Bermanfaat sebagai masukan bagi PT. XYZ, khususnya bagian Humas dalam mengelola intranet dari segi muatan informasi yang dapat memenuhi pemuasan kebutuhan informasi sehingga fungsi intranet dapat maksimal.