

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi memiliki elemen penting dalam mendukung aktivitas organisasi untuk melakukan pengambilan keputusan salah satunya ialah kebutuhan informasi. Davis & Olson (1984), menjelaskan bahwa informasi terbentuk dari proses pengolahan data, yang kemudian menjadi bermakna dan berguna bagi pihak yang menerimanya. Data tersebut disampaikan melalui sebuah proses komunikasi sehingga dalam konteks organisasi, informasi menjadi penghubung antar bagian dan antar individu untuk mencapai tujuan perusahaan secara terarah. Robbins (2006), menegaskan bahwa tanpa komunikasi yang efektif, organisasi tidak mampu beroperasi secara efisien karena hilangnya koordinasi dan sinergi internal.

Informasi bagaikan darah yang mengalir pada tubuh manusia yang apabila darah tersebut terhambat maka akan mengganggu fungsi tubuh tersebut. Tantangan tersebut akan dijawab oleh perkembangan teknologi seiring dengan kemajuan zaman, penyampaian informasi tidak lagi terbatas pada komunikasi tatap muka, melainkan telah bertransformasi ke dalam bentuk digital. Transformasi ini dikenal sebagai digitalisasi informasi, yaitu proses mengubah segala aktivitas atau konten dalam bentuk analog ke dalam format digital yang dapat diakses secara cepat dan luas melalui perangkat teknologi informasi seperti *database management system*, aplikasi komunikasi, *business intelligence tools*, hingga sosial media (Laudon & Laudon, 2018). Digitalisasi

memungkinkan organisasi menyampaikan informasi secara lebih cepat, efisien, dan *real-time* kepada seluruh *stakeholder*, termasuk karyawan (Turban, dkk. 2015).

Sebelum penerapan media sosial sebagai media penyampaian informasi, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang telah memanfaatkan WhatsApp Group dan situs web internal perusahaan sebagai media utama komunikasi karyawan. WhatsApp digunakan untuk komunikasi cepat antar bagian, sedangkan *website* berisi dokumen, pengumuman, dan informasi pelatihan. Namun, menurut Arifin (2011), komunikasi digital berbasis teks seperti WhatsApp cenderung tidak terdokumentasi dengan baik dan rawan kehilangan konteks jika informasi tidak tersimpan atau dicari ulang. *Website* internal pun dinilai kurang efektif karena tidak semua karyawan rutin mengaksesnya. Oleh karena itu, muncul kebutuhan akan media yang lebih interaktif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebiasaan digital karyawan masa kini.

Sebagai tanggapan atas fenomena tersebut, Divisi *Learning and Development* (L&D) memiliki peran yang strategis dalam mengembangkan kompetensi dan pengetahuan karyawan, termasuk dalam hal penyampaian informasi yang mendukung proses pembelajaran dan pengembangan diri (Mondy & Noe, 2005). Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang, Divisi L&D telah mengadopsi digitalisasi sebagai sarana penyampaian informasi melalui *platform* media sosial Instagram. Akun resmi @alfamartgemabudaya.rembang digunakan untuk menyampaikan berbagai konten informasi internal, mulai dari budaya kerja, dokumentasi kegiatan

pelatihan dan sosial, promosi, hingga interaksi antar karyawan. Karyawan mendandankan *platform* ini untuk mengetahui berbagai aktivitas antar bagian seperti *office*, toko, hingga *warehouse*. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi sistem digital tersebut belum banyak ditinjau dari sudut pandang pengguna akhir, yaitu karyawan penerima informasi.

Berdasarkan feneomena tersebut, penelitian ini berjudul “DIGITALISASI INFORMASI KARYAWAN DIVISI *LEARNING AND DEVELOPMENT* PADA PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK *BRANCH* REMBANG” yang bertujuan untuk mengkaji bagaimana digitalisasi yang dilakukan oleh Divisi L&D dapat memenuhi kebutuhan informasi karyawan, serta mengevaluasi kendala yang muncul dari sudut pandang karyawan sebagai penerima langsung informasi digital tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perumusan masalah dari rumusan ini adalah:

- 1) Bagaimana penerapan digitalisasi sebagai pemenuhan kebutuhan informasi karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang?
- 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses digitalisasi informasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang?

- 3) Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala digitalisasi informasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan di atas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- 1) Mendeskripsikan penerapan digitalisasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang.
- 2) Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses digitalisasi informasi pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang.
- 3) Merumuskan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala digitalisasi informasi pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

- 1) Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait pemanfaatan digitalisasi untuk memenuhi kebutuhan informasi internal organisasi.

- 2) Praktis

Secara Praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Divisi Learning and Development PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang

dalam mengembangkan sistem informasi digital yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan karyawan.

1.5 Cara Pengumpulan Data

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan sudut pandang partisipan penelitian (Moleong, 2017). Pendekatan ini sesuai untuk menggali persepsi karyawan mengenai sistem digitalisasi informasi yang diterapkan oleh perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1) Observasi

Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan observasi terhadap lingkungan kerja dan sistem digital yang digunakan dalam menyampaikan informasi, untuk memperoleh gambaran awal mengenai pola komunikasi digital yang terjadi (Sugiyono, 2018). Observasi dilakukan dengan mencermati penggunaan akun Instagram resmi perusahaan, @alfamartgemabudaya.rembang, sebagai media penyampaian informasi internal. Aktivitas yang diamati meliputi jenis konten yang diunggah, frekuensi publikasi, serta bentuk interaksi karyawan seperti tanda suka, komentar, dan penyebaran ulang (*reshare*). Selain itu, diamati pula pola komunikasi antar karyawan di berbagai unit kerja, termasuk bagian kantor (*office*), toko (*store*), dan gudang (*warehouse*), untuk melihat sejauh mana informasi digital

dimanfaatkan dalam mendukung aktivitas kerja harian dan pemahaman terhadap informasi perusahaan.

2) Wawancara

Pada penelitian ini dilakukan proses wawancara dengan sejumlah karyawan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, dan tanggapan mereka terhadap digitalisasi informasi yang dilakukan oleh Divisi L&D (Moleong, 2017). Dalam prosesnya, wawancara dilakukan kepada dua orang informan dari lingkungan kerja PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk *Branch* Rembang. Melalui wawancara ini diperoleh *insight* langsung dari karyawan mengenai efektivitas media sosial Instagram sebagai sarana penyampaian informasi internal, serta bagaimana media tersebut memengaruhi pemahaman dan keterlibatan mereka terhadap budaya kerja dan aktivitas antar bagian dalam perusahaan.

3) Dokumentasi

Data pendukung dikumpulkan dari dokumen perusahaan seperti materi pelatihan, SOP penyampaian informasi, serta media digital yang digunakan oleh Divisi L&D (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data ini juga mencakup pengkajian terhadap konten yang dipublikasikan melalui akun Instagram @alfamartgemabudaya.rembang untuk mengidentifikasi jenis, tema, dan tujuan dari informasi yang disampaikan secara digital. Selain itu, menelaah SOP perusahaan yang mengatur mekanisme distribusi informasi internal guna

menilai kesesuaian antara prosedur formal dan praktik pelaksanaannya dalam media digital.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam Tugas Akhir ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, cara pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini memuat Sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, job description, jaringan kegiatan usaha, dan kinerja usaha perusahaan.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tinjauan teori dan tinjauan praktik. Tinjauan teori menguraikan tentang dan topik yang sedang dikaji yaitu definisi dan konsep yang berkaitan langsung dengan ruang lingkup penulisan. Sedangkan pada tinjauan praktik menguraikan objek penelitian dan pembahasn masalah yang telah diteliti perusahaan.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi simpulan dan saran.