**TATA KELOLA SISTEM INFORMASI PADA MEDIA INTERNAL AMS
(APLIKASI MANAJEMEN SURAT) SEBAGAI SARANAPENYAMPAIAN
INFORMASI DI PT. PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN
RIAU**

Oleh :

Finalia Yunus

Yunus.finalia@gmail.com

Pembimbing: Evawani Elysa Lubis, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya JL HR. Subrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28294 Telp/Fax.
0761-63277

ABSTRACT

PT. PLN (Persero) Region Riau and Riau Islands have Office Area 4, namely Dumai, Rengat, Cape nut and Pekanbaru. This makes pln must strive to meet every information needed throughout the PLN offices scattered in every part in Riau and Riau islands so that PLN using AMS as the internal media. Its presence helps in the process of delivering information PT. PLN (Persero) Region Riau and Riau Islands. So the purpose of this study was to determine how the planning, management, control, and assessment of internal media in disseminating information on PT.PLN (Persero) Region Riau and Riau Islands.

This research receipts descriptive qualitative method. His research subjects are employees of PT. PLN (Persero) Region Riau and Riau Islands by using purposive sampling technique. The technique of collecting data through participant observation, interviews and documentation. For analyze the results of this study using analysis of technical data by Miles and Huberman through data reduction, while data validity checking techniques through extension of participation, and triangulation.

Results of this study using the planning stages through the tiers of the formation of ideas and design by PT .PLN Center, execution, control, and evaluation carried out in the entire PT. PLN (Persero) spread throughout Indonesia in accordance with SOP (System Operational Procedure) as well as tailored to the needs of employees. Stage management is done according to SOP that has already been prepared. Phase control is done with training, assessment, and technical guidance that is done once a week according to the needs and the good cooperation between employees. Appraisal done on employees who actively access the internal media and obtained very satisfactory assessment and assist the employee in the process of delivering correspondence and data storage company.

Keywords: governance, internal media, information delivery.

I. PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang ketenagalistrikan, dan merupakan salah satu perusahaan listrik di Indonesia. PT. PLN (Persero) terdiri dari beberapa wilayah di Indonesia, salah satunya adalah PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki 4 Kantor Area yaitu Area Dumai, Area Rengat, Area Tanjungpinang dan Area Pekanbaru. PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru ini merupakan tempat khusus bagi pelanggan listrik besar, di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru ini ada 9 Unit Rayon Pelayanan

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin tinggi, semakin berkembang pula tingkat kebutuhan terhadap kemajuan teknologi itu sendiri. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Teknologi ini pun terjadi pada dunia perusahaan untuk lebih memudahkan proses kegiatan perusahaan salah satunya yang berkaitan dengan sistem informasi surat menyurat.

Dengan perkembangan teknologi tersebut maka perlu adanya pengelolaan informasi didalam perusahaan agar tersampaikan dengan lebih efektif dan efisien baik untuk karyawan kemandirian dan antar karyawan setiap cabang, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau menggunakan media online yang disebut AMS (Aplikasi Manajemen Surat)

PT. PLN melakukan penyampaian informasi perusahaan

berupa surat menyurat yang ditujukan oleh internal maupun eksternalnya dalam bentuk intranet yang menggunakan sistem . Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi perusahaan yang sangat beragam dan bervariasi, sehingga membutuhkan sebuah “aplikasi” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah dalam pengaksesannya oleh karyawan.

Surat menyurat merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu badan usaha termasuk PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Adapun masalah yang dihadapi oleh PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, penataan surat menyurat belum sempurna sehingga sulit dalam mencari data serta lambatnya pendistribusian surat menyurat dan lambat dalam mengeksekusi sebuah surat yang diakibatkan sistem. Dalam hal ini perlu tata kelola dari sebuah sistem informasi agar terbentuk suatu sistem yang teratur.

Adapun tata kelola sistem informasi adalah salah satu bagian dari tata kelola perusahaan yang difokuskan pada teknologi informasi perusahaan tersebut beserta manajemen kinerja dan resikonya. Tata kelola sistem informasi membangun sebuah sistem yang nantinya digunakan oleh pihak-pihak penting dalam perusahaan guna memberikan masukan yang diperlukan untuk proses pengambilan keputusan.

Selain hemat biaya dan kecepatan dalam mengakses data, penggunaan teknologi informasi dalam bidang penyampaian informasi juga dapat meningkatkan transparansi dan control dalam proses penyampaian informasi itu sendiri serta mempermudah untuk mendapatkan

pelayanan yang baik, cepat dan akurat (Richardus, 2000:5),

Dalam sistem yang ada di AMS ini hanya mencakup tiga pembagian surat utama yaitu : Surat Masuk, Surat Keluar dan Nota Dinas. Surat Masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun dari perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir (penerima surat) dengan mempergunakan buku pengiriman (Wursanto, 2005: 108). Kemudian Surat Keluar adalah segala komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan usaha dari instansi lain atau perorangan (Wursanto, 2005: 144). Sedangkan Arti Nota Dinas menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah alat komunikasi intern antar pejabat satuan organisasi yang memuat atau berisi pemberitahuan, permintaan, penjelasan, laporan dan sebagainya. Adapun Surat Khusus tidak termasuk pada sistem AMS ini, surat khusus ini pengambilan nomor dan kode masalahnya diambil secara manual menggunakan buku penomoran sesuai perihal surat.

Jika dilihat dari fasilitas yang diberikan di AMS , karyawan diberikan dengan berbagai macam kemudahan dalam proses pengamplifikasiannya. Berbeda dengan dulu saat PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sebelum menggunakan AMS, semua dilakuka secara manual. Pencarian surat menyurat juga dilakukan dengan sangat lambat dan lama. Biaya yang dikeluarkan juga cukup banyak karena menggunakan kertas yang sangat banyak untuk menyampaikan informasi keseluruh bidang. Proses ini juga membutuhkan waktu yang sangat lama karena setiap bidang memiliki tempat yang berbeda dan daerah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah Bagaimanakah tata kelola sistem informasi pada media internal ams (aplikasi manajemen surat) sebagai sarana penyampaian informasi di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tata kelola sistem informasi media internal yang dilihat dari tahapan perencanaan, pengelolaan, pengendalian dan penilaian dengan teori sistem informasi manajemen yang kemudian diperkuat dengan sudut pandang dari karyawan yaitu pendapat dari para informan yang diwawancarai pada penelitian ini.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2. 1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Redding dan Sanborn adalah “Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* (atasan kepada bawahan), komunikasi *upward* (bawahan kepada atasan), komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level atau tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengar, menulis dan komunikasi evaluasi program” (dalam Muhammad, 2009:65).

2. 2. Aliran informasi Organisasi

2. 2. 1 Sifat aliran sistem informasi

Penyampaian suatu pesan, interpretasi penyampaian, penciptaan penyampaian merupakan proses yang mendistribusikan pesan-pesan ke seluruh

organisasi. Aliran informasi dalam suatu organisasi sebenarnya adalah suatu proses dinamik yang dimana proses inilah pesan-pesan secara tetap dan berkesinambungan diciptakan, ditampilkan dan diinterpretasikan. Proses ini berlangsung terus menerus dan berubah secara konstan yang dimana komunikasi organisasi bukanlah sesuatu yang terjadi kemudian berhenti. Guetzkow menyatakan bahwa aliran informasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dengan tiga cara: serentak, berurutan, atau kombinasi dari kedua cara ini (dalam Mulyana, 2010:171).

a. Penyebaran Pesan Secara Serentak

Dalam suatu komunikasi organisasi penyampaian pesan melibatkan sumber pesan dan penerima yang menginterpretasikan pesan sebagai tujuan akhir. Namun seorang manajer atau perusahaan besar dalam suatu organisasi menginginkan informasi disampaikan kepada lebih dari satu orang, misalnya bila dilakukan perubahan jadwal kerja atau bila sebuah kelompok harus diberi penjelasan mengenai suatu prosedur baru. Bila semua anggota organisasi menerima suatu informasi dalam waktu yang bersamaan, proses ini disebut penyebaran pesan secara serentak.

b. Penyebaran pesan secara berurutan

Haney mengemukakan bahwa "penyampaian pesan berurutan merupakan bentuk komunikasi yang utama, yang pasti terjadi dalam organisasi" (dalam Mulyana, 2010: 172). Penyebaran berurutan memperlihatkan pola "siapa berbicara kepada siapa". Bila pesan disebar secara berurutan, penyebaran informasi berlangsung dalam waktu yang tidak beraturan, jika informasi tersebut tiba ditempat yang

berbeda dan pada waktu yang berbeda pula karena adanya perbedaan dalam menyadari informasi tersebut, mungkin timbul masalah dalam koordinasi.

2. 3. Pola Aliran Informasi

Komunikasi organisasi tentang informasi yang berpindah secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah yaitu komunikasi ke bawah, informasi yang bergerak dari suatu jabatan yang otoritasnya lebih rendah kepada orang yang otoritasnya lebih tinggi yaitu komunikasi ke atas, informasi yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang tidak menjadi atasan ataupun bawahan satu dengan yang lain dan mereka menempati bagian fungsional yang berbeda / komunikasi lintas saluran. (dalam Mulyana, 2010: 183-184).

a. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Dalam organisasi kebanyakan hubungan ada pada kelompok manajemen (Davis dalam Mulyana, 2010: 184).

b. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa komunikasi informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat lebih tinggi (atasan). Semua pegawai dalam sebuah organisasi penting melakukan komunikasi keatas dan mengerti bagaimana cara melakukan komunikasi keatas.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dengan unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-

individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai alasan yang sama. Informasi diberikan melewati batas-batas fungsional atau batas-batas unit kerja dan diantara orang-orang yang satu sama lainnya tidak saling menjadi bawahan atau atasan.

2. 4. Tata Kelola

Istilah tata kelola memiliki beragam definisi tergantung pada berbagai keadaan lingkungan, structural, dan budaya, serta kerangka hukum. Tata kelola merupakan kombinasi proses dan struktur yang diterapkan oleh dewan untuk menginformasikan, mengarahkan, mengelola dan memantau kegiatan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. (Auditorinternal, 2000: 11). Dengan definisi diatas tata kelola terbagi beberapa bagian yaitu penerapan, perancangan dan pengendalian aspek sesuai dengan aspek yang akan dikelola itu sendiri (Wahjono, 2008: 10). Tata kelola atau disebut juga dengan *governance* dapat dikatakan sebagai lingkup aktifitas internal dimana aktifitas audit internal harus menilai dan membuat rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan proses tata kelola organisasi dalam rangka pemenuhan tujuan-tujuan sebagai berikut:

- a. Mempromosikan etika dan nilai-nilai yang pantas dalam organisasi.
- b. Memastikan manajemen dan akuntabilitas kinerja yang efektif.
- c. Mengkomunikasikan informasi resiko dan pengendalian ke area-area yang terkait didalam organisasi.
- d. Mengkoordinasikan kegiatan dewan serta mengkomunikasikan informasi diantara mereka, auditor

eksternal dan internal, dan manajemen. (Governance; Definitoin, 2010)

2. 5. Internet dan Intranet

Saat ini, media terpenting dan memiliki jaringan terluas adalah internet 'media *online*', yang menghubungkan computer-computer pribadi yang paling sederhana dengan computer-computer yang canggih. "Jaringan internet merupakan media yang paling cepat terinovasi di segala bidang dan paling adaktif dalam perkembangan penyampaian informasi perusahaan, sehingga hampir semua media dan kebutuhan perusahaan dapat dikoneksikan ke dalam jaringan-jaringan internet ini" (Bungin, 2005: 10).

Selain internet, ada satu jaringan yang hampir sama dengan sistem kerjanya yaitu intranet yang merupakan jaringan komputer dalam perusahaan yang menggunakan komunikasi data standar seperti dalam Internet. Artinya, semua fasilitas Internet dapat digunakan untuk kebutuhan dalam perusahaan atau dalam suatu organisasi. Dengan kata lain, Intranet dapat dikatakan berinternet dalam lingkungan yang terbatas.

Intranet (*Internal Network*) mulai tersebar pada pertengahan tahun 1995 oleh beberapa penjual produk jaringan yang mengacu pada kebutuhan informasi dalam bentuk Web di dalam perusahaan. Secara khusus intranet dapat didefinisikan adalah LAN yang menggunakan standar komunikasi dan segala fasilitas Internet, diibaratkan berinternet dalam lingkungan lokal. Intranet umumnya juga terkoneksi ke Internet sehingga memungkinkan pertukaran informasi dan data dengan jaringan Intranet lainnya (*Internetworking*) melalui *backbone* Internet (penopang utama).

Media Intranet sangat tinggi terhadap sistem lainnya sehingga mudah diterapkan, dipelajari, dikembangkan dan dikonfigurasi ulang. Dukungan aplikasi, program dan sistem operasi yang luas akibat dari popularitas Internet menjadikan Intranet sebagai masa depan LAN. (Syafrizal, 2005: 30-32).

2. 6. AMS (Aplikasi Manajemen Surat)

AMS adalah aplikasi komputer sebagai sarana untuk pengelolaan administrasi kesekretariatan berupa surat non rahasia, kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas. Aplikasi ini dipakai untuk menyimpan data surat menyurat dalam bentuk softcopy sekaligus sebagai sarana bantu untuk menunjukkan lokasi/ tempat hardcopy disimpan dan memberi kemudahan bagi user dalam melakukan pengarsipan maupun pencarian dokumen. Untuk mendukung implementasi AMS di lingkungan PT. PLN (Persero) Kantor pusat, maka diperlukan *Standart Operating Procedure* (SOP) berfungsi sebagai guiden seluruh karyawan maupun pelaksanaan AMS di lingkungan PT. PLN (Persero). (Standart Operating Procedure, 2013: 4).

SOP ini mencakup mekanisme alur pengoperasian aplikasi terdiri dari surat masuk, surat keluar, nota dinas, surat bentuk khusus, produk hukum, lain-lain dan administrator AMS. SOP ini bertujuan untuk mendukung operasional Aplikasi Manajemen Surat (AMS) diantaranya:

- a. Pengelolaan Surat Masuk
- b. Pengelolaan Surat Keluar
- c. Pengelolaan Nota Dinas

- d. Pengelolaan Surat Bentuk Khusus
- e. Pengelolaan Produk Hukum
- f. Pengelolaan Data Lain-lain
- g. Pengelolaan Administrator AMS

AMS dapat disebut juga dengan aplikasi manajemen surat yang merupakan program yang berperan untuk menyampaikan pesan serta surat-surat penting internal perusahaan guna mempermudah perusahaan untuk menjangkau perusahaan internalnya di seluruh Indonesia. Sebagai media perantara, AMS mendokumentasikan berbagai macam surat-surat baik itu kebijakan, aktifitas, program kerja, rapat-rapat perusahaan, undangan, dan rencana-rencana kegiatan. Aplikasi ini berperan penting dalam penyampaian pesan-pesan perusahaan dimana semua perihal yang menyangkut proses kerja perusahaan. (Standard Operating Procedure, 2013: 3-4).

AMS memiliki sejumlah keunggulan dibandingkan model pengelolaan administrasi persuratan yang selama ini diterapkan di PLN. Dimana maksud dan tujuan dalam penggunaan AMS dapat mempermudah dan mempercepat pendistribusian, penelusuran, pemantauan terhadap arsip surat menyurat dan tindak lanjut disposisi baik surat eksternal maupun internal. Mereduksi biaya penggandaan dokumen kedinasan dan lampirannya beserta jasa pengirimannya, dan mendukung program 5S, GCG & HTS. Terdapat beberapa manfaat pelaksanaan AMS di PLN :

- a. Agar dapat dipergunakan sebagai pedoman yang terpadu di lingkungan PLN
- b. Memperoleh keseragaman dalam pola umum

- penyelenggaraan tatalaksana surat dilingkungan PLN
- c. Mewujudkan tata kearsipan yang berdaya guna dan berhasil guna
 - d. Menunjang komunikasi kedinasan baik secara konvensional maupun media elektronik serta untuk memudahkan pengendalian pelaksanaannya
 - e. Meningkatkan daya guna dan hasilguna secara berkelanjutan dalam penyelenggaraan tugas-tugas dilingkungan PLN

Teknologi AMS memungkinkan pengelolaan persuratan tanpa menggunakan kertas (*less paper*), jika selama ini lembar disposisi harus dicetak maka dengan AMS hal itu tidak akan dibutuhkan lagi. Kemudahan lain yang dapat dirasakan dengan memanfaatkan AMS adalah pengguna AMS dapat mengakses surat yang ada di kotak masuk kapanpun dan dimanapun melalui media intranet, dan internet.

2. 7. Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana.

Menurut Hasibuan (dalam Manulang, 2002) , karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Adapun Subri menambahkan (dalam Manulang, 2002), karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 16-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

2. 8. Kerangka Pemikiran

Untuk melandasi penelitian yang akan dibuat maka diperlukan sebuah kerangka pemikiran sebagai acuan dalam melakukan penelitian tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori sistem informasi manajemen (Robert G. Murdick: 1985). Sistem informasi manajemen adalah suatu kelompok orang, seperangkat pedoman dan petunjuk, peralatan pengolah data (seperangkat elemen) memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data (mengoperasikan data dan barang) untuk mengurangi ketidakpastian (mencari tujuan bersama) dengan menghasilkan informasi untuk manajer pada waktu mereka dapat menggunakannya dengan paling efisien (menghasilkan informasi menurut rujukan).

Teori lain mengenai teknologi informasi adalah suatu bidang ilmu pengetahuan yang perkembangannya semakin pesat dari tahun ke tahun (Thabratas T., 2002: 1). Teknologi informasi merupakan ilmu pengetahuan yang mencakup berbagai hal seperti: sistem computer hardware dan software, LAN, (*local area network*), MAN (metropolitan area network), WAN (*wide area network*), Sistem informasi manajemen (SIM), sistem telekomunikasi dan lainlain.

Dalam kerangka pemikiran dijelaskan bahwa AMS merupakan Aplikasi Manajemen Surat yang dikelola sebagai sistem penyampaian informasi di PT.PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang dimana penyampaian itu meliputi informasi surat masuk dan surat keluar, nota dinas, produk hukum, keputusan, intruksi, edaran, pengumuman dan pemberitahuan yang dimana sudah diatur berdasarkan sumber dari buku

Pedoman Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor: 0520.K/DIR/2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Surat dan Kearsipan PT. PLN (Persero). Dalam proses penyampaian informasinya AMS bertujuan untuk menghemat biaya dan cepat mengakses data, meningkatkan transparansi dan control, meningkatkan pelayanan karyawan, mendapatkan pelayanan yang lebih baik, cepat dan akurat. Dengan tujuan yang sudah terpenuhi diatas maka perusahaan dapat bersaing dan menuju perusahaan yang lebih baik.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilingkungan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Moleong, 2005: 30). Menurut Isacc dan Michael, metode deskripsi bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi atau bidang tertentu secara factual dan cermat (Rakhmat, 2002: 22).

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik tertentu secara factual dan cermat, peneliti bertindak sebagai pengamat, mengamati gejala, serta mengobservasi perilaku yang terjadi. Dalam hal ini peneliti mengamati gejala-gejala serta fenomena yang timbul di lapangan kemudian mengolahnya menjadi data.

McLeod, Jr. dan Schell (2007: 11) mendefinisikan SIM sebagai sistem berbasis computer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang sama. James

A.F Stoner menambahkan 1992, sistem informasi manajemen, yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Sementara itu, menurut Sutabri (2012: 46) menjelaskan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan

Didalam penelitian ini metode deskriptif mendeskripsikan serta menggambarkan penggunaan media internal dalam penyampaian informasi pada persepsi karyawan di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Secara umum, jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami suatu permasalahan sebagaimana adanya secara keseluruhan. Metode ini merupakan suatu metode yang berupaya memberikan gambaran secara sistematis, factual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang beralamat di Jalan Setia Budi No. 57 Pekanbaru.

3. 3. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2015 sampai dengan 2015, yang terdiri atas beberapa tahap berikut:

- Tahap I : Pengumpulan data
- Tahap II : Pengelolaan data
- Tahap III : Tahap pelaporan

3. 4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu karyawan berjumlah 8 orang yang menggunakan media internal intranet AMS di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yaitu Bu Yeni (Sekretariat), Bu Indah (Sekretaris UPK), Bu Evi (Sekretaris Niaga), Bu Iwer (Sekretaris Perencanaan), Kak Luki (Distribusi Teknik), Bu Ita (Sekretaris SDM), Bu Sari (IT), Bu Linda (Sekretaris Keuangan), Kak Nindy (Sekretaris GM).

Cara pengumpulan sample dari informan yang digunakan dengan cara purposive sampling (sample purposif). Menurut Rosady Ruslan (2008: 157) purposive sampling (sample purposif) yaitu pemilihan sample berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

3. 5. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2009 : 39) pengertian objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek dari penelitian ini yaitu tata kelola sistem informasi pada media internal sebagai sarana penyampaian informasi di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

3. 6. Sumber Data

3. 6. 1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah dari wawancara kepada karyawan bidang sekretaris dan sekretariat di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas serta informasi dari AMS serta merasakan dan membantu dalam proses pengelolaannya.

3. 6. 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Artinya data ini dapat diperoleh dari perusahaan atau organisasi yang telah tersedia baik berbentuk catatan ataupun dokumentasi. Data sekunder juga dapat diperoleh dari data primer penelitian terdahulu yang telah diolah lebih lanjut, dapat juga bersumber dari buku-buku, arsip dan dokumen instansi. Data sekunder dari penelitian ini diambil dari arsip-arsip seperti profil perusahaan, dokumen-dokumen seperti foto (Kriyantono, 2006:43).

3. 7. Teknik Pengumpulan Data

3. 7. 1. Observasi Partisipan

Observasi partisipasi adalah pengumpulan data melalui observasi terhadap objek pengamatan dengan langsung hidup bersama, merasakan serta berada dalam aktivitas kehidupan objek pengamatan. Pada hal ini peneliti melakukan observasi dengan menggunakan alat bantu seperti notes dan rekaman untuk membantu proses observasi pengumpulan data.

3. 7. 2. Wawancara (*interview*)

Wawancara mendalam dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam

kehidupan informan. Wawancara dilakukan kepada karyawan di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang memakai atau menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report* atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi. Pedoman wawancara yang digunakan adalah pedoman tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang memuat hanya garis besar yang akan ditanyakan. Dalam hal ini perlu adanya kreativitas pewawancara, bahkan pedoman wawancara model ini sangat tergantung pada pewawancara.

Adapun pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Sekretaris setiap bidang. Sekretaris merupakan karyawan yang aktif menggunakan AMS. Sehingga diharapkan dapat membantu peneliti dalam memaknai kosa kata dalam lirik lagu sehingga dapat memaknai lirik lagu secara lebih baik.

3.7.3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi yakni dengan mencari data-data mengenai hal-hal atau *variable* yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2003: 207). Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari hasil dokumentasi screenshot dari AMS, dokumentasi wawancara.

Peneliti membaca berbagai macam buku, literature dan mengambil atau mengutip data yang berhubungan dengan efektivitas portal akademik sebagai sarana penyampaian informasi surat bagi karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton (dalam Bungin, 2005: 65) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar dan membedakannya dengan menafsirkan, yaitu memberikan arti signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian. Dalam penelitian ini penulis berdasarkan teori sistem informasi manajemen (Robert G. Murdick: 1985). Sistem informasi manajemen adalah suatu kelompok orang, seperangkat pedoman dan petunjuk, peralatan pengolah data (seperangkat elemen) memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data (mengoperasikan data dan barang) untuk mengurangi ketidak pastian (mencari tujuan bersama) dengan menghasilkan informasi untuk manajer pada waktu mereka dapat menggunakannya dengan paling efisien (menghasilkan informasi menurut rujukan).

3.9. Teknik Keabsahan Data

3.9.1. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan derajat kepercayaan, data dikumpulkan karena dengan perpanjangan keikutsertaannya dapat menguji ketidakbenaran informasi yang diperkenalkan oleh distorsi, baik berasal dari diri sendiri maupun dari responden dan membangun kepercayaan subjek.

Perpanjangan keikutsertaan juga menuntut peneliti agar turun kedalam lokasi dan dalam waktu yang panjang guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data.

Selain itu perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subjek kepada peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti itu sendiri (Moleong, 2005:328).

Bentuk perpanjangan keikutsertaan penulis dalam penelitian ini, ialah penulis ikut serta langsung berbaur di lingkungan informan penelitian sebagai bentuk kebenaran data yang diperoleh.

3.9.2. Triangulasi

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Penelitian menggunakan uji *credibility* (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya dilapangan. Cara pengujian kredibilitas data atau derajat kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Moleong dilakukan dengan cara perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensial, kajian kasus negatif dan pengecekan anggota (2005: 327).

Menurut Denzim (1987) pelaksanaan teknis dari langkah pengujian keabsahan triangulasi ada empat, yaitu:

- a. Triangulasi kejujuran peneliti: meminta bantuan peneliti lain melakukan pengecekan langsung, wawancara ulang serta merekam data yang sama dilapangan. Hal ini sama dengan porses verifikasi terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan oleh seorang peneliti.
- b. Triangulasi dengan sumber data: dilakukan dengan

membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda-beda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan (Paton, 1987):

- 1) Membandingkan data dengan hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang orang katakan didepan umum dengan apa yang dikatakan pribadi
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan orang sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan keadaan dengan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain seperti rakyat biasa, orang yang berpedidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintah.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian ini peneliti menerapkan teknik triangulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut atau lebih jelasnya dalam teknik triangulasi ini paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain (Moleong, 2005: 330). Kaitannya dalam penelitian ini, diperlukan keabsahan data hasil pengamatan atau observasi dengan hasil wawancara dan isi suatu dokumennya saling berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan

data yang dilakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan.

3.9.3. Pengecekan anggota

Pengecekan anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Pengecekan anggota berarti peneliti mengumpulkan peserta yang menjadi sumber data, mereka dimanfaatkan untuk memberikan reaksi dan pandangan mereka sendiri terhadap data yang sudah diorganisasikan oleh peneliti (Moelong, 2005: 335)

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis memeriksa keabsahan data yang ditemukan dengan membandingkan data dari hasil pengamatan dengan data dari hasil wawancara dengan para informan, membandingkan apa yang informan katakan didepan pewawancara dengan apa yang dilakukan dilapangan, serta membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen-dokumen kegiatan yang dilakukan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penjelasan diatas peneliti akan membahas mengenai Tata Kelola Sistem Informasi pada Media Internal AMS (Aplikasi Manajemen Surat) sebagai Sarana Penyampaian Informasi di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Peneliti ingin membahas bagaimana dari tata kelola sistem informasi yang didimana didalamnya terdapat konsep dari sistem informasi yaitu perencanaan, pengelolaan, pengendalian, dan penilaian.

Berdasarkan hasil dari observasi partisipasi dan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti, peneliti medapat identifikasi masalah yaitu

pertama, bagaimana perencanaan media internal AMS pada penyampaian informasi di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Dalam perencanaan ini peneliti menemukan kesamaan dalam proses pengelolaan yang terdapat pada PT . PLN (Persero) dengan konsep yang terdapat pada sistem informasi manajemen yang dimana terdiri dari tingkatan yaitu: ide, design, pelaksanaan, kontrol, evaluasi dan tindak lanjut. Pada tingkat ide, PT. PLN (Persero) melakukan proses penentuan ide sesuai dengan kebutuhan karyawan yang dimana ide itu timbul karena proses pengarsipan surat yang awalnya dilakukan secara manual yang berdampak pada kinerja karyawan yang kurang cepat dan mudah. Kemudian dibentuklah tim khusus yang kemudian membentuk design sesuai dengan kebutuhan karyawan. Untuk mendukung pembentukan AMS ini maka diperlukan *Standart Operating Prosedure (SOP)* yang berfungsi sebagai *guiden* pegawai maupun pelaksana AMS di lingkungan PT. PLN (Persero). SOP ini mencakup mekanisme alur pengoperasian aplikasi yang terdiri dari surat masuk, surat keluar, nota dinas, surat bentuk khusus, produk hukum, lain-lain serta administrator AMS. Setelah di gunakannya prosedur pengoperasian baku maka terdapatlah berbagai macam tahap pelaksanaan.

Dalam pelaksanaannya, pegawai diberikan wewenang untuk mengakses AMS ini dengan syarat melakukan pendaftaran terlebih dahulu sesuai dengan bidang masing-masing. Setelah karyawan mendapatkan id akses barulah karyawan dapat mengakses AMS di pc masing-masing. Dalam proses pengaksesannya karyawan tetap dikontrol oleh perusahaan dengan diberikannya pelatihan khusus untuk

mengenal dan mendalami proses kinerja dari aplikasi ini. Bukan hanya itu saja karyawan juga diberikan peraturan, serta buku panduan yang digunakan mereka untuk mendalami aplikasi ini sehingga karyawan dapat lebih mengerti serta terhindar dari kesalahan pengaksesan AMS. Kontrol AMS selalu dilakukan agar dapat melihat setiap proses pengaksesan AMS sehingga apabila terjadi kesalahan maka bidang sekretariat dapat dievaluasi apakah berjalan sesuai dengan aturan atau tidak. Dari setiap evaluasi yang dilakukan maka selalu ada hasil yang nantinya akan ditindak lanjuti kembali. Seperti yang dilakukan bagian sekretariat dalam melakukan evaluasi dengan mengadakan rapat mingguan.

Di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau melakukan pengelolaan AMS dalam penyampaian informasinya kepada karyawan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan terlebih dahulu sebagai dasar dalam pembuatan aplikasi ini untuk membantu dalam implementasi pengelolaan AMS di lingkungan PT. PLN (Persero). Dalam proses ini perusahaan ingin mencapai suatu tujuan agar penyampaian informasi berjalan dengan baik dan efisien antara manajer- karyawan ataupun sesama karyawan. Ams mempunyai beberapa pembagian pengelolaan sesuai dengan pembagian surat dan arsip yaitu mekanisme pengelolaan user yang mengalami mutasi, pengelolaan surat masuk dari luar PLN Pusat dan pendistribusiannya, mekanisme pengelolaan surat keluar, mekanisme pengelolaan nota dinas keluar non rahasia, mekanisme pengelolaan nota dinas masuk non rahasia, mekanisme pengelolaan produk hukum non rahasia, mekanisme pengelolaan informasi daftar user,

mekanisme pencarian surat masuk. Dalam mekanisme tersebut semua pengoperasian sesuai dengan *Standart Operating Procedure (SOP)*.

Dalam setiap proses pengelolaan maka harus ada proses pengendalian dari sistem informasi tersebut. PLN mempunyai proses pengendalian sesuai dengan yang ada dikonsep menurut Sutabri (2013, 52-53) yang terdiri dari pelatihan, pengkajian bimbingan teknis serta kerjasama. Dalam proses pengendalian pln melakukan pelatihan pada saat mulai melakukan penerapan AMS dilingkungan internalnya, bukan hanya itu PLN juga melakukan pengkajian dengan cara diskusi antar karyawan serta melakukan bimbingan untuk memantapkan pemahaman karyawan terhadap ams. Kerjasama sangat dijunjung tinggi PLN karena dalam sistem informasi ams ini sangat membutuhkan kerjasama karena dalam prosesnya saling berkaitan satu dengan yang lainnya.

Dalam setiap sistem informasi yang diterapkan pasti memerlukan penilaian dan pendapat dari setiap pengguna atau orang yang terlibat dalam proses sitem informasi tersebut. Sesuai yang dikatakan oleh Sutabri (2013: 54-55) dalam penilaian ini ams merupakan aplikasi yang membantu dalam proses kinerja karyawan, baik itu pada saat menyimpan dan mengarsipkan surat, penerapannya sangat mudah, mempercepat proses penyampaian informasi, mempermudah dalam proses disposisi surat serta ams merupakan aplikasi internal yang mudah dimengerti dan sangat membantu dalam pencarian arsip.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 6.1.1. Perencanaan media internal AMS pada penyampaian informasi di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dilakukan melalui beberapa tingkatan yaitu membentuk ide dan design, melaksanakan penerapan AMS sesuai dengan SOP dengan selalu mengontrol, mengevaluasi dan menindak lanjuti setiap perubahan dan kendala yang terdapat didalam prosesnya.
- 6.1.2. Pengelolaan media internal AMS pada penyampaian informasi di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dilakukan melalui tahapan-tahapan yang sesuai dengan standart operating procedure. Prosesnya sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari pln untuk membantu kinerja perusahaan agar mempermudah proses penyampaian informasi yang ada di internal perusahaan
- 6.1.3. Pengendalian sistem informasi pada media internal AMS ini dilakukan dengan mengadakan pelatihan khusus sesuai dengan kebutuhan karyawan serta melakukan diskusi ataupun bimbingan teknis guna meningkatkan pemahaman karyawan dalam pelaksanaan AMS ini. Proses ini juga membuat karyawan dituntut untuk menjalin kerjasama agar tercapainya tujuan perusahaan untuk melakukan penyampaian

informasi dengan baik kepada internal perusahaan.

- 6.1.4. Penilaian karyawan terhadap media internal AMS sangat baik dan mendukung agar aplikasi ini dapat bertahan serta diupdate dan direvisi terus sesuai dengan kebutuhan karyawan. Namun karyawan itu sendiri merasa cukup dan sangat membantu dengan apa yang sudah ada di aplikasi ams tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Soleh Soemirat., Dan Elvinaro. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*. PT. Remaja Roesdakarya, Bandung
- Bungin, 2005. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Brunner, Laurel & Jevtic, Zoran. 2000. *Mengenal Internet for Begginners*. Mizan. Ban
- Cangara, Hafid. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Cutlip, Scott M., dkk. 2006. *Effektive Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Group
- Ibisa, 2011. *Keamanan Sistem Informasi*. Yogyakarta; CV Andi Offset Rahardjo, Budi. 1999. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT. Insan Komunikasi
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada
- Jefkins, Frank. 2003. *Hubungan Masyarakat*. Jakarta. Erlangga
- Kreps, G. 1990. *Organizational Communication : Theory and Practice*. New York : Longman.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Tekhnik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

- Manulang, M. 2002. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada. University Press
- Moelong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Roesdakarya
- Moeliono, Anton M. 2003. *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja
- _____, 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- _____, 2009. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Roesdakarya
- _____, 2010. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Roesdakarya
- Pace, R. Wayne dan Don F. 2005. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Terjemahan. Bandung. PT. Remaja Roesdakarya.
- Prasojo, Lantip Diat dan Riyanto. 2011. *Teknologi Informasi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Grava Media.
- Rakhmat, Jallaluddin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Roesdakarya.
- _____, 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Roesdakarya
- Rahmat, Jallaluddin, 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Roesda Karya
- Rivai, Veithal. 2003. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Raja Grafindo, Jakarta.
- Rochaety, Ety, Ratih Tresnati, dan Abdul Madjid Latief, 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*. Edisi Pertama, Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- _____, _____. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Grafindo Persada.
- Rusman. 2011. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Syafrizal, Melwin. 2005. *Pengantar Jaringan Komputer*. Yogyakarta: Andi offset
- Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiarto dkk. *Teknik Sampling*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sukandarrumidi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Suprianto, Aji. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Salemba.
- Tung, Khue You. 1997. *Teknologi Jaringan Intranet*. Yogyakarta. ANDI
- Umar, Hussein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Sun
- Sumber Lain :**
- Nyayu, Ade Limiyati. 2010. *Penggunaan Media Internal dan Pemenuhan Kebutuhan Informasi*. Sukarta: Universtas Sebelas Maret
- Harygustia, Anggie. 2009. *Opini Karyawan terhadap Majalah Internal FLOEKSI (Studi pada Pembaca Majalah FLOEKSI di PT. PLN (Persero) P3B*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Restama, Monica, 2014. *Efektifitas Portal Akademik sebagai Sarana Penyampaian Informasi Akademik bagi Mahasiswa Univeristas Riau*. Pekanbaru: Universitas Riau
- Sumber Web :**
- www.pln.co.id/uiplingsulmapa/?p=2424, diakses tanggal 15 Mei 2014 jam 14.23