

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI DIARIUM  
TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI  
DAN KINERJA PEGAWAI PT. TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA REGIONAL 1 SUMATERA**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
MATHILDA IRENE ROMIAN LUMBAN GAOL  
168530004**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Diarium Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi dan Kinerja Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera

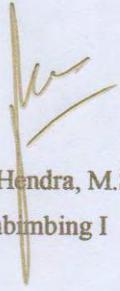
Nama Mahasiswa : Mathilda Irene Romian Lumban Gaol

NPM : 168530004

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

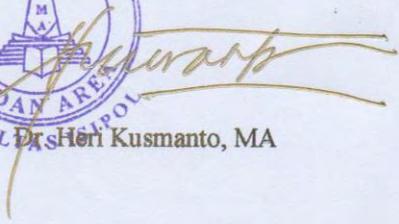
Disetujui Oleh:  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Yan Hendra, M.Si  
Pembimbing I

  
Taufik Wal Hidayat, S.Sos, M.AP  
Pembimbing II

Mengetahui:  
Dekan



  
Dr. Heri Kusmanto, MA

Tanggal Lulus:  
16 April 2020

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam Skripsi ini yang dikutip dari hasil karya orang lain sudah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma dan aturan penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi-sanksi dengan peraturan yang berlaku apabila ditemukan hasil plagiat dalam Skripsi ini.

Medan, April 2020

Hormat Penulis,



Mathilda Irene Romian Lumban Gaol

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mathilda Irene Romian Lumban Gaol  
NPM : 168530004  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir / Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Penggunaan Aplikasi Diarium Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi dan Kinerja Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi tugas akhir / skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, April 2020

Yang Menyatakan,



Mathilda Irene Romian Lumban Gaol

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh proses penerimaan pesan berupa kebutuhan informasi serta hasil kinerja pegawai melalui penggunaan suatu media aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bernama Diarium. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar aplikasi Diarium mempengaruhi pemenuhan kebutuhan informasi dan kinerja pegawai. Penelitian dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner atau angket dan dokumentasi. Populasi penelitian ini ialah seluruh pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera berjumlah 195 orang, Sampel diambil sebanyak 29 orang pegawai atau 15% dari jumlah keseluruhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 94,04% kebutuhan informasi pegawai dipenuhi oleh penggunaan aplikasi Diarium, dan sisanya sebesar 5,95% dipenuhi oleh faktor lain. Sementara itu, 98,01% kinerja pegawai dipengaruhi oleh penggunaan aplikasi Diarium, dan sebesar 1,99% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Penggunaan Aplikasi, Kebutuhan Informasi, Kinerja**

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the process of receiving messages in the form of information needs and the results of employee performance through the use of an information and communication technology-based media application called Diarium. The purpose of this research is to find out how much the application of Diarium affects the fulfillment of information needs and employee performance. The study was conducted at PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatra. The research method uses quantitative descriptive methods. Collecting data in this study is by distributing questionnaires or questionnaires and documentation. The population of this research is all employees of PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatra totaled 195 people, samples were taken as many as 29 employees or 15% of the total. The results of this study indicate that 94.04% of employee information needs are met by the use of Diarium applications, and the remaining 5.95% are met by other factors. Meanwhile, 98.01% of employee performance is influenced by the use of Diarium applications, and by 1.99% is influenced by other factors.*

**Keywords:** *Organizational Communication, Application Use, Information Needs, Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena berkat dan anugerahNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Diarium Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi dan Kinerja Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera.” Adapun tujuan penulisan Skripsi ini ialah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan berupa doa, motivasi, semangat bimbingan dan arahan. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Beby Mashito Batubara, S.Sos, M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Ilma Saakinah Tamsil, M.Comm selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Yan Hendra M.Si sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Taufik Wal Hidayat, S.Sos, M.AP sebagai Dosen Pembimbing II.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, terkhusus Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi.
7. Seluruh staff pegawai FISIPOL Universitas Medan Area
8. Teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada orang tua dan saudara-saudara saya yang telah memberikan doa, motivasi serta dukungan.
9. Sahabat serta teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi 2016 yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu-persatu telah memberikan dukungan, motivasi serta doa.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, April 2020

Penulis,

Mathilda I. R. Lumban Gaol  
NPM. 168530004

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Hipotesis Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi .....	8
2.1.1 Definisi Komunikasi .....	8
2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi .....	8
2.1.3 Fungsi Komunikasi .....	9
2.2 Komunikasi Organisasi .....	10
2.2.1 Komunikasi Internal Organisasi .....	11
2.3 Aplikasi .....	15
2.3.1 Aplikasi Sebagai Media Internal Perusahaan .....	16
2.3.2 Aplikasi Diarium .....	17
2.4 Informasi .....	20
2.4.1 Konsep Kebutuhan Informasi .....	21
2.5 Kinerja .....	22
2.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	23
2.5.2 Indikator Kinerja .....	24
2.6 Pegawai .....	25
2.7 Teori S-O-R .....	26
2.8 Kerangka Pemikiran .....	28
2.9 Operasional Variabel .....	31
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	32
3.2.2 Waktu Penelitian .....	33
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1 Populasi .....	33

3.3.2 Sampel .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4.1 Kuesioner (Angket) .....	35
3.4.2 Dokumentasi .....	35
3.5 Teknik Analisis Data .....	36
3.5.1 Uji Validitas .....	36
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.5.3 Teknik Analisis Korelasi <i>Product Moment</i> .....	37
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi .....	37
3.5.5 Uji Signifikansi dengan Rumus $t$ .....	38

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.1.1 Sejarah PT Telekomunikasi (Telkom) Indonesia .....	39
4.1.2 Profil PT Telekomunikasi (Telkom) Indonesia .....	41
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	42
4.1.4 Logo Perusahaan .....	42
4.1.5 Struktur Organisasi .....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	43
4.2.1 Karakteristik Responden .....	44
4.2.2 Hasil Penelitian Variabel X (Penggunaan Aplikasi Diarium) .....	45
4.2.3 Hasil Penelitian Variabel Y1 (Pemenuhan Kebutuhan Informasi) .....	50
4.2.4 Hasil Penelitian Variabel Y2 (Kinerja Pegawai) .....	56
4.2.5 Uji Validitas .....	63
4.2.6 Uji Reliabilitas .....	65
4.3 Uji Hipotesis .....	67
4.3.1 Uji Korelasi <i>Product Moment</i> .....	67
4.3.2 Uji Signifikan dengan Rumus $t$ .....	71
4.3.3 Uji Determinasi .....	72
4.4 Pembahasan .....	73

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	80

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Variabel .....	31
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.3 Anda Menggunakan Aplikasi Diarium Minimal 3 Kali dalam Sehari .....	45
Tabel 4.4 Anda Menyediakan Waktu Khusus Untuk Menggunakan Aplikasi Diarium .....	45
Tabel 4.5 Anda Membutuhkan Waktu Kurang Lebih 5-10 Menit Setiap Kali Menggunakan Aplikasi Diarium .....	46
Tabel 4.6 Anda Membaca Semua Informasi Yang Disalurkan Pegawai Lain Melalui Aplikasi Diarium .....	46
Tabel 4.7 Informasi Yang Disajikan Dalam Aplikasi Diarium Bersifat Informatif .....	47
Tabel 4.8 Informasi Mengenai Seluruh Kegiatan dan Peristiwa Perusahaan Disajikan Dalam Aplikasi Diarium .....	48
Tabel 4.9 Fitur / Menu Pada Aplikasi Diarium Sudah Lengkap Sehingga Memenuhi Kebutuhan Anda Untuk Menerima Dan Menyebarkan Informasi .....	48
Tabel 4.10 Gambar Pada Setiap Fitur / Menu Aplikasi Jelas Sehingga Dapat Anda Pahami .....	49
Tabel 4.11 <i>Font</i> Pada Setiap Tulisan Aplikasi Diarium Dapat Anda Baca Dengan Jelas .....	49
Tabel 4.12 Anda Dapat Memperhatikan Seluruh Aktivitas Internal Perusahaan Melalui Aplikasi Diarium .....	50
Tabel 4.13 Anda Dapat Memperhatikan Tugas dan Tanggungjawab Yang Diberikan Melalui Aplikasi Diarium .....	51
Tabel 4.14 Anda Dapat Memperhatikan Kinerja Rekan Melalui Aplikasi Diarium .....	51
Tabel 4.15 Anda Memahami Penggunaan Aplikasi Diarium .....	52
Tabel 4.16 Anda Memahami Tugas dan Tanggungjawab Yang Diberikan Melalui Aplikasi Diarium .....	52
Tabel 4.17 Anda Memahami Instruksi Yang Diberikan Atasan Melalui Aplikasi Diarium .....	53
Tabel 4.18 Anda Memahami Situasi dan Kondisi Lingkungan Perusahaan Melalui Kegiatan Yang Disebarkan Pegawai Lain di Aplikasi Diarium .....	54
Tabel 4.19 Anda Dapat Menerima Seluruh Informasi Aktivitas Yang Terjadi Di Internal Perusahaan Melalui Aplikasi Diarium .....	54
Tabel 4.20 Anda dapat Menerima Seluruh Instruksi yang diberikan Atasan Melalui Aplikasi Diarium .....	55
Tabel 4.21 Anda dapat Menerima Informasi Mengenai Aktivitas Pegawai Lain Melalui Aplikasi Diarium .....	55
Tabel 4.22 Aplikasi Diarium Merupakan Fasilitas yang Mendukung	

Perkembangan Perusahaan .....	56
Tabel 4.23 Anda Memperoleh Pemahaman Baru Mengenai Teknologi Informasi dan Komunikasi Sejak Menggunakan Aplikasi Diarium .....	57
Tabel 4.24 Aplikasi Diarium Membantu Anda Melaksanakan Tugas .....	57
Tabel 4.25 Aplikasi Diarium Membantu Anda Meningkatkan Kualitas Kerja .....	58
Tabel 4.26 Aplikasi Diarium Menambah Kedisiplinan Anda dalam Bekerja .....	58
Tabel 4.27 Aplikasi Diarium Membantu Anda Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu .....	59
Tabel 4.28 Proses Memuat ( <i>Loading</i> ) pada Aplikasi Diarium Cepat Sehingga Mendukung Efisiensi Kerja .....	59
Tabel 4.29 Setelah Menerima Informasi Terkait dengan Tugas, Anda Memiliki Kesadaran Untuk Segera Melaksanakan Pekerjaan .....	60
Tabel 4.30 Aplikasi Diarium Menambah Semangat Kerja Anda .....	61
Tabel 4.31 <i>Skill</i> Anda Bertambah Karena Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi .....	61
Tabel 4.32 Aplikasi Diarium Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Kepada Rekan Kerja .....	62
Tabel 4.33 Aplikasi Diarium Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Kepada Atasan / Bawahan .....	62
Tabel 4.34 Uji Validitas Variabel (X) Penggunaan Aplikasi Diarium .....	64
Tabel 4.35 Uji Validitas Variabel (Y1) Pemenuhan Kebutuhan Informasi ....	64
Tabel 4.36 Uji Validitas Variabel (Y2) Kinerja Pegawai .....	65
Tabel 4.37 Uji Reliabilitas Variabel (X) Penggunaan Aplikasi Diarium .....	66
Tabel 4.38 Uji Reliabilitas Variabel (Y1) Pemenuhan Kebutuhan Informasi .....	66
Tabel 4.39 Uji Reliabilitas Variabel (Y2) Kinerja Pegawai .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aplikasi Diarium .....	20
Gambar 2.2 Teori S-O-R .....	27
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4.1 Logo PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia .....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	43
Gambar 6.1 Dokumentasi Pengisian Kuesioner Oleh Responden .....	94
Gambar 6.2 Dokumentasi Pengisian Kuesioner Oleh Responden .....	95
Gambar 6.3 Dokumentasi Pengisian Kuesioner Oleh Responden .....	96
Gambar 6.4 Dokumentasi Pengisian Kuesioner Oleh Responden .....	97

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Informasi merupakan bagian penting dari kegiatan komunikasi karena informasi merupakan pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan, seperti pada kehidupan keluarga, pekerjaan, pendidikan, masyarakat, dan lain sebagainya, manusia harus saling bertukar informasi agar kebutuhan satu sama lain terpenuhi. Setelah informasi didapatkan, kemudian seseorang akan mengetahui apa yang akan dilakukan melalui proses pemahaman.

Awalnya, informasi disampaikan secara langsung atau dengan istilah lain 'tatap muka'. Namun seiring berkembangnya zaman, berkembang pula cara penyampaian dan penerimaan informasi, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Faktor perubahan tersebut juga disebabkan oleh kebutuhan manusia yang semakin berkembang. Misalkan, untuk memperoleh berita, seseorang harus mencari melalui internet karena hampir seluruh media saat ini menyebarkan berita secara *online*. Selain menerima berita mengenai fenomena yang sedang terjadi, seseorang juga dapat menerima informasi mengenai jadwal pemadaman arus listrik misalkan, sehingga kemudian mengetahui bagaimana menyikapi masalah tersebut.

Teknologi informasi dan komunikasi cenderung memungkinkan terjadinya perubahan dalam berbagai pola hubungan antarmanusia yang pada dasarnya

adalah interaksi antarpribadi. Sehingga pertemuan tatap muka dapat dilakukan dalam jarak yang sangat jauh. Perubahan tersebut kemudian menghasilkan peningkatan efisiensi pelaksanaan kegiatan manusia.

Perubahan dalam penggunaan teknologi informasi tersebut juga mempengaruhi perubahan pada aktivitas lingkungan perusahaan, karena memberikan kemudahan untuk menghasilkan informasi, pertukaran pesan di antara para pegawai, serta peningkatan kinerja.

Menurut Bhatt (dalam Pace dan Faules, 2015 : 229), teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan perusahaan untuk memperoleh, memproses, menyimpan serta berbagi informasi dan pengetahuan. Seperti halnya kemunculan jaringan dalam organisasi atau perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi telah mempermudah individu di dalamnya untuk menggabungkan serta berbagi pengetahuan, informasi, komunikasi, kerja sama dan dukungan.

Perusahaan saat ini berbeda jauh dengan perusahaan yang ada sebelumnya. Hal ini terutama disebabkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tadi. Komunikasi dengan komputer sudah menjadi hal yang penting bagi perusahaan saat ini karena dapat memperlancar penanggulangan hambatan-hambatan yang disebabkan oleh batasan ruang dan waktu. Kemudahan penggunaannya pun dapat meningkatkan efisiensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan harapan mampu meningkatkan kinerja.

Melalui teknologi baru bermedia komputer, pegawai dapat berhubungan dengan siapapun dan di mana pun dalam organisasinya. Sudah bukan masalah lagi apakah mereka berada di dalam kantor atau mereka dipisahkan oleh jarak dan

waktu. Karena, pesan-pesan komunikasi bermedia komputer dapat menanggulangi hambatan-hambatan dengan mudah, batasan-batasan serta kendala-kendala yang menjadi bagian dari proses komunikasi antarpegawai dalam suatu organisasi (Pace dan Faules, 2015 : 229).

Seperti halnya untuk berjumpa dengan manajer, rekan kerja satu divisi, atau dengan pegawai lainnya untuk meminta atau memberi informasi tidak diperlukan lagi. Cukup dengan menyampaikan pesan melalui teknologi informasi dan komunikasi, maka, segala kebutuhan informasi terkait dengan internal perusahaan akan dengan mudah diterima atau dibagikan.

Lahirnya media pada internal perusahaan juga didasarkan oleh pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pemilihan saluran atau media tersebut dalam hal pengiriman pesan komunikasi merupakan faktor yang harus diperhatikan, karena akan berpengaruh pada tingkat efektivitas penyampaian pesan serta efisiensi bagi pegawai untuk kemudian melakukan pekerjaan mereka.

Tidak hanya sampai kepada pengiriman dan penerimaan informasi, media internal perusahaan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi juga dapat berpengaruh terhadap kualitas kinerja individu di dalamnya. Sagung dan Wijana (2009) (dalam Retriana, 2013 : 2) menyatakan bahwa pada era globalisasi seperti sekarang ini, teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat.

Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi suatu organisasi dengan cepat, tepat, relevan dan akurat. Suatu pekerjaan dapat terselesaikan dengan lebih cepat dan dapat menghasilkan *output* yang relevan dan akurat

terutama dalam hal pemrosesan dan pengolahan data yang berhubungan dengan kegiatan organisasi.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang atau pendorong bagi organisasi untuk mencapai tujuan. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pada akhirnya, pemanfaatan teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan kinerja individual (Retriana, 2013 : 2).

Jumaili (dalam Wahyuni, 2018 : 37) berpendapat bahwa teknologi informasi diterapkan di sebuah perusahaan dengan harapan sumber daya manusia yang merupakan pemakai sistem tersebut dapat menghasilkan *output* yang semakin baik dan kinerja yang akan meningkat. Teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga meningkatkan kinerja pegawai di hampir semua elemen di perusahaan, seperti pemasaran, personalia, bahkan manajemen puncak.

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan jasa teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan di Indonesia. Kegiatan usaha perusahaan ini bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi ([www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)).

Implementasi teknologi informasi dan komunikasi pada perusahaan ini salah satunya ialah dalam bentuk aplikasi yang digunakan sebagai media penyebaran informasi pada pegawai demi kepentingan internal perusahaan. Selain

penyebaran dan penerimaan informasi, aplikasi ini juga mendukung peningkatan kinerja perusahaan.

Aplikasi yang dimaksud ialah bernama Diarium yang merupakan alat atau media yang digunakan PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia yang berfungsi untuk menyebarkan informasi terkait dengan internal perusahaan. Berdasarkan struktur organisasi, aplikasi Diarium dikelola oleh Divisi Human Capital pada kantor pusat PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia.

Keberadaan aplikasi Diarium pada PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi seluruh pegawai agar terciptanya komunikasi organisasi yang efektif, mengatasi segala hambatan maupun kendala yang tidak dapat diselesaikan secara langsung karena dibatasi oleh jarak dan waktu, serta meningkatkan kinerja pegawai karena kemudahan penggunaan media tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan penggunaan media Diarium pada pengaruhnya terhadap pemenuhan kebutuhan informasi internal perusahaan dan terhadap kinerja pegawai. Adapun yang menjadi judul penelitian “**Pengaruh Penggunaan Aplikasi Diarium Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi dan Kinerja Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi Diarium terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera?
2. Seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi Diarium terhadap kinerja pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi Diarium terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi Diarium terhadap kinerja pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera?

### **1.4 Hipotesis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah hipotesis yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan atau pengaruh. Adapun hipotesis dari penelitian ini ialah:

#### **1. Hipotesis 1**

Ho: Tidak ada pengaruh antara penggunaan aplikasi Diarium terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera.

H1: Ada pengaruh antara penggunaan aplikasi Diarium terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera.

## 2. Hipotesis 2

Ho: Tidak ada pengaruh antara penggunaan aplikasi Diarium terhadap kinerja pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera.

H2: Ada pengaruh antara penggunaan aplikasi Diarium terhadap kinerja pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi referensi yang bersifat akademis dalam bidang Ilmu Komunikasi pada kajian Komunikasi Organisasi terkhusus mengenai penggunaan media internal dalam memenuhi kebutuhan informasi serta meningkatkan kualitas kinerja para pegawai di dalam organisasi atau perusahaan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada berbagai pihak khususnya organisasi atau perusahaan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk media internal sebagai upaya untuk mendukung pemenuhan kebutuhan informasi pegawai dan peningkatan kualitas kinerja pegawai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Komunikasi**

##### **2.1.1 Definisi Komunikasi**

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama *communis* paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip.

Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Akan tetapi, definisi-definisi kontemporer menyarankan bahwa komunikasi merujuk pada cara berbagi hal-hal tersebut, seperti dalam kalimat “kita berbagi pikiran”, “kita mendiskusikan makna”, dan “kita mengirimkan pesan” (Mulyana, 2008 : 46).

Wiryanto (dalam Mulyana, 2008 : 49) mengatakan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, seni, dan teknologi.

##### **2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi**

Agar sebuah proses komunikasi menjadi efektif, diperlukan unsur-unsur yang paling mendasar sebagai persyaratan terjadinya komunikasi. Terdapat tiga

unsur yang paling mutlak yang harus dipenuhi dalam proses komunikasi (dalam Nurjaman dan Umam, 2012 : 36), yaitu:

1. Komunikator, merupakan orang yang menyatakan pesan kepada komunikan yang dapat berupa perseorangan atau kelompok.
2. Komunikan, merupakan orang yang menerima pesan dari komunikator.
3. Saluran atau media, merupakan jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikan yang digunakan oleh pengirim pesan.

Setiap unsur tersebut memiliki hubungan yang sangat erat dan saling bergantung satu dan lainnya yang dapat menentukan keberhasilan dari sebuah komunikasi.

### **2.1.3 Fungsi Komunikasi**

Komunikasi memiliki fungsi khususnya di dalam sebuah organisasi.

Adapun empat fungsi utamanya (dalam Robbins, 2006 : 5), yaitu:

#### **a. Kontrol**

Fungsi ini menjelaskan bahwa untuk mengontrol perilaku anggota dalam suatu organisasi diperlukan cara-cara dalam bertindak. Organisasi memiliki hierarki otoritas dan garis panduan formal yang patut ditaati oleh karyawan. Contohnya adalah ketika seorang karyawan diwajibkan untuk mengkomunikasikan segala keluhan terkait dengan pekerjaan kepada atasan langsung mereka atau saat karyawan diminta untuk mematuhi segala kebijakan yang telah dibuat oleh perusahaan.

#### **b. Motivasi**

Komunikasi menjaga motivasi dilakukan dengan cara menjelaskan kepada anggota mengenai apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan

mereka dan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekitarnya yang dinilai kurang baik.

c. Ekspresi emosional

Fungsi komunikasi ini adalah sebagai jalan keluar dari perasaan-perasaan anggotanya dalam memenuhi kebutuhan sosial. Sebagai contoh, bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama interaksi sosial yang merupakan sebuah mekanisme fundamental di mana melalui anggotanya mereka menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka.

d. Informasi

Komunikasi mempunyai peran sebagai pemberi informasi yang dibutuhkan baik oleh individu maupun kelompok yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan cara menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan yang ada.

## **2.2 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi memiliki pengertian sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Pace dan Faules, 2015 : 31).

Komunikasi dalam organisasi terbagi menjadi dua, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri, yakni antara pemimpin dengan karyawan, atau pun antara karyawan dengan karyawan lainnya. Sedangkan

komunikasi eksternal lebih kepada komunikasi antara organisasi dengan lingkungan di luar organisasi (Pace dan Faules, 2015 : 232).

### **2.2.1 Komunikasi Internal Organisasi**

Adapun penelitian ini lebih mengarah kepada komunikasi internal organisasi melalui media yang digunakan oleh para pegawai. Maka, penulis akan menyajikan mengenai pengertian komunikasi internal organisasi atau perusahaan serta jenis-jenisnya.

Lawrence (dalam Pace dan Faules, 2015 : 232) mendefinisikan komunikasi internal sebagai pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung.

Organisasi sebagai kerangka kekerjaan menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi itu dan dapat diklasifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang dipimpin.

Jalaluddin (dalam Pace dan Faules, 2015 : 232) mengklasifikasikan komunikasi internal organisasi atau perusahaan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Komunikasi personal (*personal communication*)

Komunikasi personal adalah komunikasi antara dua orang dapat berlangsung secara tatap muka dan juga bermedia. Komunikasi personal tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi, yang biasa disebut komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*). Sedangkan komunikasi personal bermedia adalah

komunikasi dengan menggunakan alat, seperti telepon, memorandum, dll. Komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) karena situasinya tatap muka, oleh para ahli komunikasi dianggap sebagai jenis komunikasi efektif untuk merubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang.

b. Komunikasi kelompok (*group communication*)

Komunikasi kelompok adalah komunikasi antara seseorang dengan sekelompok orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi kelompok ini dibedakan menjadi komunikasi kelompok kecil dan komunikasi kelompok besar. Pembagian kelompok ini lebih didasarkan pada ciri dan sifat komunikasi dalam hubungannya dengan proses komunikasi. Komunikasi kelompok kecil adalah komunikasi antara seorang manajer dengan sekelompok karyawan yang memungkinkan terdapatnya kesempatan bagi salah seorang untuk memberikan tanggapan secara verbal. Jadi, dalam komunikasi kelompok kecil ini si pemimpin tadi dapat melakukan komunikasi antarpersonal dengan salah seorang peserta kelompok. Sedangkan komunikasi kelompok besar adalah kelompok komunikasi yang karena jumlahnya banyak, dalam situasi komunikasi hampir tidak dapat kesempatan untuk memberikan tanggapan secara verbal. Dengan kata lain, dalam komunikasi kelompok besar kecil sekali kemungkinannya bagi komunikator untuk berdialog dengan komunikasi.

Komunikasi organisasi akan dapat berjalan efektif apabila arus dalam penyampaian pesannya juga diperhatikan. Adapun tipe arah komunikasi organisasi menurut Muhammad (dalam Pace dan Faules, 2015 : 235) adalah sebagai berikut:

## 1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ini terjadi dalam aliran pesan hierarki struktur organisasi berasal dari atas ke bawah. Ciri dari komunikasi ini terletak pada besarnya pengaruh wewenang dan kekuasaan komunikator dalam kerangka membatasi dan mengatur perilaku, pikiran, dan tanggapan komunikan. Oleh karena itu, komunikasi ke bawah memiliki fungsi pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi, dan evaluasi.

Komunikasi ke bawah dapat diklasifikasikan atas lima tipe, yaitu:

### a. Instruksi tugas

Pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan dan bagaimana melakukannya.

### b. Rasional

Pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau objektif organisasi.

### c. Ideologi

Pesan yang merupakan perluasan dari pesan rasional. Pada pesan rasional, penekannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi. Sedangkan pada pesan ideologi, lebih ke mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral, dan motivasi. Informasi pesan yang dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi maupun rasional.

### d. Balikan

Pesan berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya. Pesan balikan dalam hal dapat berupa teguran dari atasan kepada bawahan, karena dianggap kinerja bawahan kurang memuaskan.

## 2. Komunikasi ke atas

Aliran komunikasi ke atas mengalir dari hierarki wewenang yang lebih rendah ke yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah memberikan balikan, saran, dan mengajukan pertanyaan.

Komunikasi ke atas berfungsi sebagai berikut:

- a. Supervisor dapat mengetahui kapan bawahan siap untuk diberi informasi.
- b. Memberikan informasi yang berharga bagi pembuat keputusan.
- c. Memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran mengenai keberlangsungan organisasi.
- d. Mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- e. Supervisor dapat mengetahui apakah bawahan menangkap dan memahami pesan yang disampaikan dari arus informasi ke bawah.
- f. Membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan dan memperkuat keterlibatan karyawan dalam tugas-tugas organisasinya.

## 3. Komunikasi horizontal

Tipe komunikasi berikutnya ialah komunikasi horizontal. Aliran komunikasi horizontal mengalir melintasi berbagai fungsi dalam organisasi. Bentuk komunikasi ini diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengintegrasikan berbagai fungsi dalam organisasi. Komunikasi horizontal terdiri dari

penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama.

#### 4. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal yang juga dapat disebut sebagai komunikasi lintas saluran merupakan arus komunikasi yang mengalir melintasi fungsi dan tingkatan dalam organisasi, serta penting dalam situasi di mana anggota tidak dapat berkomunikasi lewat saluran ke atas, ke bawah, ataupun horizontal.

### 2.3 Aplikasi

Aplikasi menurut Dhanta (dalam Utama, 2019 : 5) adalah *software* yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya Microsoft Word dan Microsoft Excel. Aplikasi berasal dari kata *application* dalam bahasa Inggris yang artinya penerapan lamaran penggunaan.

Menurut Jogiyanto, aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri (Utama, 2019 : 5).

Kesimpulannya, aplikasi merupakan sebuah transformasi dari sebuah permasalahan atau pekerjaan berupa hal yang sulit dipahami menjadi lebih sederhana, mudah dan dapat dimengerti oleh pengguna. Sehingga dengan adanya aplikasi, sebuah permasalahan akan terbantu lebih cepat dan tepat.

Adapun jenis aplikasi di antaranya aplikasi *desktop* yang beroperasi secara *offline* dan aplikasi web yang beroperasi secara *online*. Aplikasi web merupakan sebuah aplikasi yang menggunakan teknologi *browser* untuk menjalankan aplikasi dan diakses melalui jaringan komputer. Sedangkan menurut Rouse, aplikasi web adalah sebuah program yang disimpan di *server* dan dikirim melalui internet dan diakses melalui antarmuka *browser* (Hutama, 2019 : 5).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi web merupakan aplikasi yang diakses menggunakan *web browser* melalui jaringan internet atau intranet.

Aplikasi web juga merupakan suatu perangkat lunak komputer yang dikodekan dalam bahasa pemrograman yang mendukung perangkat lunak berbasis web seperti HTML, JavaScript, CSS, Ruby, Python, PHP, Java dan bahasa pemrograman lainnya (Hutama, 2019 : 5).

### **2.3.1 Aplikasi Sebagai Media Internal Perusahaan**

Perusahaan yang para pegawainya memiliki agenda yang padat di luar kantor akan kesulitan untuk berkomunikasi tatap muka dengan rekan kerja karena dibatasi oleh jarak dan waktu. Namun, segala informasi tetap harus disampaikan agar pekerjaan tetap dapat dijalankan sehingga target bersama tercapai. Untuk itu, diperlukan media internal perusahaan untuk menyampaikan segala informasi. Adapun media internal PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera salah satunya dalam bentuk aplikasi.

Soemirat dan Ardianto (2005 : 23) menyatakan bahwa tujuan utama media internal adalah untuk memberikan informasi pada karyawan mengenai

kebijaksanaan dan kegiatan perusahaan serta untuk meningkatkan efektivitas kerja demi peningkatan produksi dengan meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan.

Selain tujuan tersebut media internal dapat juga sebagai alat untuk memperbaiki dan membina hubungan yang menyenangkan antara keluarga karyawan dan karyawan itu sendiri dengan perusahaan dimana ia bekerja.

Soemirat dan Ardianto menambahkan bahwa isi dari media internal dapat bermacam-macam dan biasanya meliputi sosial karyawan, aktivitas karyawan, aktivitas manajemen, kemajuan maupun pencapaian perusahaan, program-program manajemen, rencana perusahaan, kesehatan perusahaan, penghargaan, ekonomi sosial, dan lain sebagainya yang bersangkutan dengan perkembangan perusahaan.

### **2.3.2 Aplikasi Diarium**

PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia dalam meningkatkan pelayanan komunikasi antarkaryawan telah menggunakan aplikasi Diarium sejak Februari 2016. Aplikasi ini diciptakan khusus dalam bentuk media sosial dan disertai fitur atau menu-menu lainnya sebagai fungsi media atau alat informasi pegawai pada perusahaan.

Aplikasi Diarium merupakan aplikasi media bagi pegawai yang juga disiapkan bagi pegawai untuk mengelola aktivitasnya sehari-hari. Aplikasi ini dibuat agar para pegawai mampu merinci aktivitas yang akan dilakukan setiap hari sehingga pegawai lebih fokus dan terarah untuk menyelesaikannya.

Pegawai diharapkan membiasakan diri untuk menuliskan rencana kegiatan hariannya, yang sekaligus berbagi informasi tersebut dengan atasan, bawahan serta

*peer*-nya dalam organisasi, sehingga diharapkan selalu terjadi keselarasan kegiatan satu sama lain di perusahaan ([mportal.telkom.co.id](http://mportal.telkom.co.id)).

Aplikasi Diarium di Telkom merupakan *platform* gerbang tunggal satu klik. Hal ini mencerminkan Telkom sebagai perusahaan inovatif dengan lingkungan kerja yang dinamis dan kreatif, sebab selalu membuat berbagai terobosan digital. Melalui aplikasi Diarium karyawan bisa mengakses My Profile, Today Activity, Ingenium, Nota Dinas, Employee Corner dan masih banyak lagi termasuk manual pekerjaan ([telkomcorpu.id](http://telkomcorpu.id)).

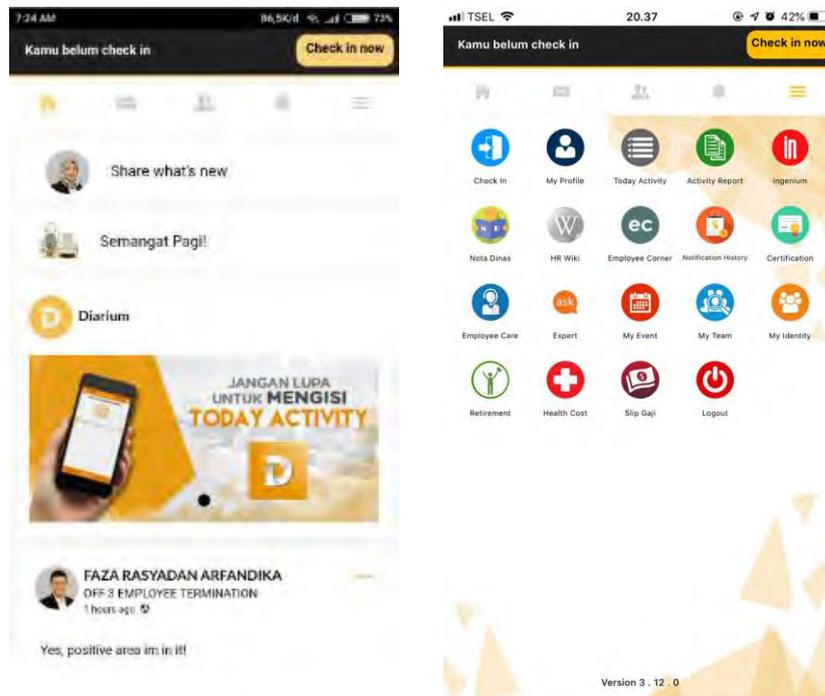
Adapun fungsi aplikasi Diarium pada PT. Telekomunikasi (Telkom) Indonesia berdasarkan fitur atau menu, yaitu:

- a. Melalui aplikasi Diarium, pegawai dapat tersambung dan memperoleh informasi tentang rekan kerja mereka kapan pun dan di mana pun dari fitur atau menu My Team.
- b. Para pegawai juga dapat merencanakan kegiatan pada hari-hari tertentu yang terkait dengan pekerjaan mereka dalam bentuk *list* dari fitur atau menu Today Activity. Setelah rencana-rencana kerja tersebut dibuat dan terlaksana, pegawai melakukan *input* terkait dengan informasi tersebut ke dalam fitur atau menu Activity Report.
- c. Melalui fitur atau menu HR Wiki, pegawai dapat mencari informasi terkait dengan internal perusahaan termasuk informasi profil pegawai.
- d. Fitur atau menu Employee Corner berfungsi sebagai wadah atau tempat pegawai untuk menumpahkan dan menyimpan ide atau inspirasi terkait dengan pekerjaan.

- e. Fitur atau menu Notification History pada Diarium berisi tentang pemberitahuan yang pernah muncul pada aplikasi yang digunakan pegawai.
- f. Seperti fungsi pada umumnya, fitur atau menu Certification pada aplikasi Diarium juga menyajikan penetapan yang diberikan perusahaan kepada pegawainya untuk menunjukkan bahwa pegawai tersebut telah melakukan suatu pekerjaan dengan baik.
- g. Ingenium merupakan fitur atau menu pada aplikasi Diarium yang fungsinya dapat memantau dan melakukan *follow up* terhadap perkembangan karier pegawai.
- h. Seperti fungsi pada umumnya, Nota Dinas pada Diarium juga menyampaikan laporan, pemberitahuan, pernyataan, permintaan, atau penyampaian pendapat antarpegawai yang bersifat rutin berupa catatan ringkas dan lengkap.
- i. Pada fitur atau menu Employee Care, pegawai dapat menyampaikan keluhan terkait dengan perusahaan sebagai upaya evaluasi.
- j. Fitur atau menu Expert pada Diarium berfungsi sebagai media atau alat pegawai untuk menanyakan segala informasi terkait dengan perusahaan.
- k. My Event merupakan fitur atau menu pada Diarium yang berfungsi untuk memperoleh informasi mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi pada internal perusahaan. Pada fitur ini, pegawai sebagai pengguna akan diingatkan tentang peristiwa-peristiwa penting pada perusahaan tersebut.
- l. Fitur atau menu My Identity pada Diarium menyajikan segala informasi yang berkaitan dengan identitas pegawai.
- m. Pegawai dapat melihat pegawai lain yang mengundurkan diri atau pension pada fitur atau menu Retirement di dalam Diarium.

- n. Fitur atau menu Health Cost pada aplikasi Diarium menyajikan informasi tentang biaya kesehatan pegawai yang ditanggung oleh perusahaan.
- o. Slip Gaji pada aplikasi Diarium merupakan fitur atau menu yang akan memberikan informasi kepada pegawai terkait dengan gaji atau pendapatan mereka selama bekerja di perusahaan.

**Gambar 2.1**  
**Aplikasi Diarium**



*Sumber: [diarium.telkom.co.id](http://diarium.telkom.co.id)*

## 2.4 Informasi

Informasi merupakan objek penting yang dibutuhkan organisasi atau perusahaan dalam menjalankan tugas. Tanpa informasi maka suatu perusahaan

tentunya tidak akan berjalan. Oleh karena itu, pegawai perusahaan sangat membutuhkan segala informasi terkait internal perusahaan agar mereka tahu apa yang harus mereka kerjakan dan apa yang sudah dikerjakan oleh pegawai lain.

Pace dan Faules (2015 : 29) mendefinisikan informasi sebagai suatu istilah untuk merujuk kepada apa yang kita sebut pertunjukan pesan dan sering digunakan untuk merujuk kepada nilai keuntungan dan kerugian, evaluasi kerja, dan pendapat pribadi yang dinyatakan dalam surat dan memo, laporan teknis, serta data.

Effendy (2004 : 24) mendefinisikan informasi sebagai berikut:

- a. Pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang yang baginya merupakan hal yang baru diketahui.
- b. Data yang telah diolah untuk disampaikan kepada yang memerlukan atau untuk mengambil keputusan mengenai suatu hal.
- c. Kegiatan menyebarluaskan pesan yang disertai penjelasan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi, kepada khalayak yang baginya merupakan hal atau peristiwa baru.

#### **2.4.1 Konsep Kebutuhan Informasi**

Informasi merupakan kebutuhan yang dinilai penting bagi pegawai perusahaan sebagai pengetahuan bagi mereka untuk menjalankan tugas. Maka dari itu, peneliti akan memaparkan konsep kebutuhan informasi.

Pendit (1992) (dalam Rohiyat, 2016 : 25) menyatakan bahwa kebutuhan informasi biasanya didorong oleh situasi problematik yang terjadi dalam diri manusia pada lingkungan internalnya, yang dirasakan tidak memadai untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam hidupnya.

Ketidakmemadai ini menyebabkan ia merasa harus memperoleh masukan (*input*) dari sumber-sumber di luar dirinya. Jadi, kebutuhan informasi di sini merupakan suatu kebutuhan untuk mengisi kekosongan tertentu dalam diri manusia, yaitu dalam kondisi pengetahuannya yang merasa kekurangan.

Terdapat banyak alasan mengapa seseorang mencari, mengakses, mendapatkan, lalu menggunakan informasi yang mereka peroleh. Banyak faktor yang mempengaruhi seseorang membutuhkan informasi dalam subjek tertentu. Nicholas dalam bukunya tentang menilai kebutuhan informasi, menguraikan beberapa faktor tersebut, antara lain faktor pekerjaan seseorang, kultur budaya, kepribadian, tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia, ketersediaan waktu luang, masalah akses, sumber informasi, dan jumlah informasi yang tersedia (Rohiyat, 2016 : 26).

## **2.5 Kinerja**

Bernardin dan Russel (1993) (dalam Widianinda, 2019) mengartikan kinerja sebagai “*the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*”. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian, kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Suyadi Prawirosentono (1999) (dalam Widianinda, 2019) mendefinisikan kinerja sebagai *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang

atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

### **2.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Menurut Soesilo dalam (Widianinda, 2019) kinerja suatu organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor berikut:

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi
- b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi
- c. Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal
- d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan *data base* untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi

e. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

### **2.5.2 Indikator Kinerja**

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka.

Mitchel (dalam Sedarmayanti, 2001 : 51) mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (*Promptness*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

4. Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

5. Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis di antara para pegawai dan para atasan.

## **2.6 Pegawai**

Menurut Soedaryono (2000 : 6) pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Menurut Robbins (2006 : 25) pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Siswanto (1987 : 10) berpendapat bahwa pegawai adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintah, dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada kesatuan organisasi, badan usaha baik

pemerintah maupun swasta, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak, yang diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan yang ditetapkan oleh pemberi kerja dan semua dilakukan untuk memenuhi kebutuhan.

## **2.7 Teori S-O-R**

Penelitian ini didasari melalui pendekatan teori S-O-R (Stimulus, Organisme, Respon) yang dianggap sesuai dengan yang dibahas dalam penelitian, serta sesuai dengan pokok permasalahannya. Teori S-O-R adalah singkatan dari Stimulus (pesan) – Organisme (komunikator) - Respon (efek).

Menurut stimulus respon ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikator.

Unsur-unsur dalam teori ini ialah:

a. Pesan (stimulus)

Merupakan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikator.

Pesan yang disampaikan tersebut dapat berupa benda atau lambang.

b. Komunikator (organisme)

Merupakan keadaan komunikator saat menerima pesan yang disampaikan komunikator. Perhatian di sini diartikan bahwa komunikator akan memperhatikan setiap pesan yang disampaikan melalui tanda atau lambang. Selanjutnya, komunikator mencoba untuk mengartikan dan memahami setiap pesan yang disampaikan.

c. Efek (respon)

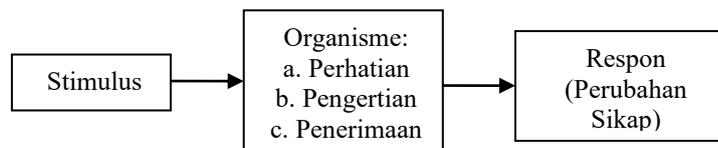
Merupakan dampak dari komunikasi. Efek dari komunikasi adalah perubahan sikap, yaitu; afektif, kognitif dan konatif. Efek kognitif terjadi apabila ada perubahan apa yang diketahui, dipahami dan dipersepsikan oleh khalayak. Efek afektif timbul jika ada perubahan pada apa yang dirasakan, disenangi, ataupun yang dibenci khalayak. Sedangkan efek konatif merujuk pada perilaku atau tindakan nyata yang dapat diamati.

Model ini mengamsumsikan bahwa komunikasi secara verbal dan komunikasi secara nonverbal (isyarat, simbol, gambar, nama, dan tindakan-tindakan tertentu) merupakan rangsangan yang ditujukan pada orang lain untuk mendapatkan respon dengan cara tertentu (Effendy, 2003 : 253).

Mar'at (dalam Effendy, 2003 : 255) mengutip pendapat Hovland, Janis, dan Kelley yang menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting, yaitu:

- a. Perhatian
- b. Pengertian
- c. Penerimaan

**Gambar 2.2**  
**Teori S-O-R**



*Sumber: (Effendy, 2003 : 255)*

Gambar di atas menunjukkan bahwa perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu.

Berdasarkan penjelasan tersebut, perubahan sikap dipengaruhi oleh proses perhatian, pengertian, dan penerimaan terhadap pesan oleh komunikan. Dalam

penelitian ini, PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera melalui aplikasi Diarium merupakan komunikator yang menyebarkan pesan berupa segala informasi terkait internal perusahaan kepada para pegawai yang adalah komunikan. Melalui proses tersebut, komunikasi dapat berlangsung apabila ada perhatian dari seluruh pegawai terhadap informasi yang mereka terima melalui aplikasi Diarium.

Proses selanjutnya ialah para pegawai diharapkan dapat mengerti dan memahami pesan berupa informasi yang disebarkan oleh pegawai lain melalui berbagai fitur, sehingga kemudian pegawai menerima informasi tersebut lalu memberikan respon yaitu dengan perubahan sikap terhadap tugas dan tanggungjawab yang diberikan berdasarkan indikator-indikator kinerja yakni kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

## **2.8 Kerangka Pemikiran**

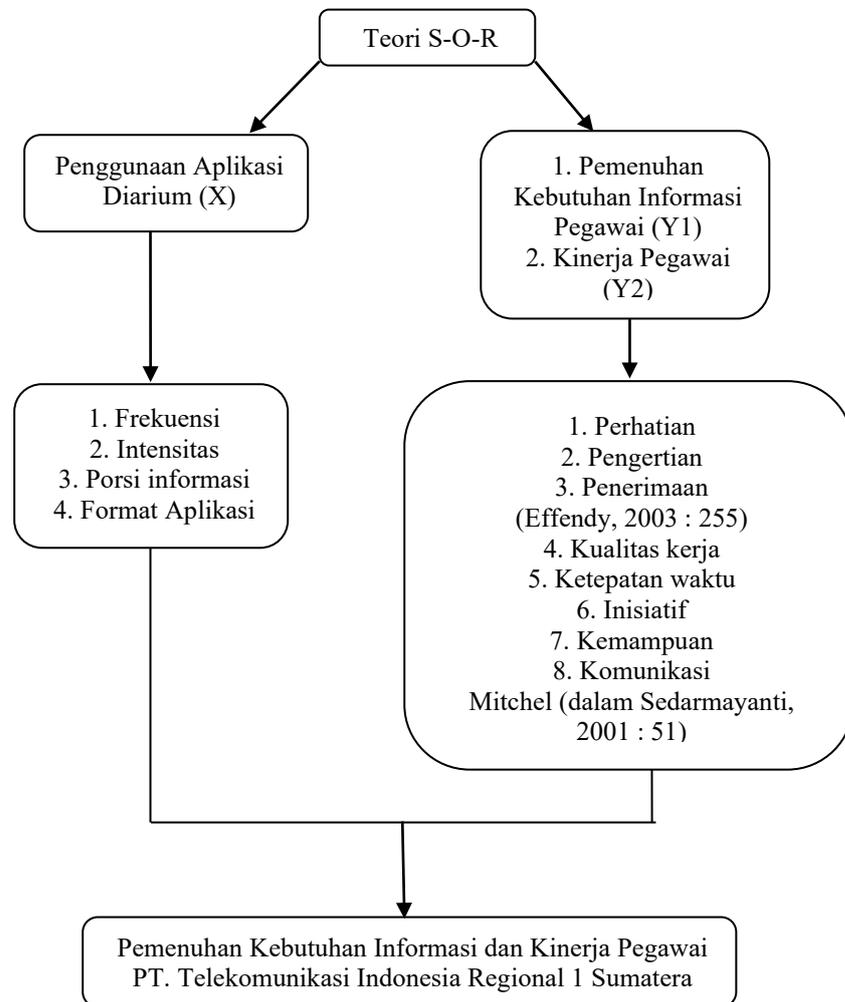
Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2012 : 92) merupakan suatu hal yang penting untuk memberikan arah bagi peneliti dalam proses penelitian. Maksud dari kerangka pemikiran ialah upaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan diterima secara akal.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu penggunaan aplikasi Diarium, pemenuhan kebutuhan informasi, dan kinerja pegawai. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah aplikasi Diarium, untuk memenuhi seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan menggunakan indikator yaitu frekuensi penggunaan, intensitas penggunaan, porsi informasi, dan format aplikasi. Sedangkan variabel dependen (Y1) dalam

penelitian ini adalah pemenuhan kebutuhan informasi pegawai, dengan menggunakan indikator perhatian, pengertian, dan penerimaan. Variabel (Y2) dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai dengan menggunakan indikator kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

Untuk mengukur pengaruh penggunaan aplikasi Diarium terhadap pemenuhan kebutuhan informasi dan kinerja pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera, maka penelitian ini didasarkan pada landasan teori S-O-R (stimulus, organisme, respon) di mana teori ini menelaah bagaimana khalayak menggunakan sebuah media dan salah satu efek yang ditimbulkan dari menggunakan media tersebut adalah pemenuhan kebutuhan informasi terpenuhi serta perubahan sikap yang menghasilkan kinerja.

**Gambar 2.3**  
**Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Peneliti, 2019*

## 2.9 Operasional Variabel

Singarimbun, dkk. (2008 : 67) mendefinisikan operasionalisasi variabel sebagai unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa ke dalam variabel-variabel tersebut. Variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Y).

**Tabel 2.1**  
**Indikator Variabel**

Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala
Variabel X: Penggunaan Aplikasi Diarium	Frekuensi Penggunaan	- Seberapa sering tingkat membuka aplikasi	Likert
	Intensitas Penggunaan	- Ukuran waktu yang digunakan untuk membuka aplikasi	Likert
	Porsi Informasi	- Penyajian informasi - Kelengkapan informasi	Likert
	Format Aplikasi	- Fitur / menu - Tulisan - Gambar	Likert
Variabel Y (1): Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pegawai	Perhatian	- Memperhatikan aktivitas internal perusahaan - Memperhatikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan - Memperhatikan kinerja antarrekan	Likert
	Pengertian	- Mengerti penggunaan aplikasi - Mengerti tugas dan tanggungjawab - Mengerti instruksi atasan - Mengerti lingkungan perusahaan	Likert
	Penerimaan	- Menerima seluruh informasi aktivitas internal perusahaan - Menerima seluruh instruksi atasan - Menerima informasi antarrekan kerja	Likert
Variabel Y (2): Kinerja Pegawai	Kualitas kerja	- Pemahaman akan penggunaan aplikasi berbasis <i>IT</i> - Perkembangan perusahaan	Likert
	Ketepatan waktu	- Kedisiplinan	Likert
	Inisiatif	- Kesadaran diri untuk bekerja	Likert
	Kemampuan	- <i>Skill</i> pegawai	Likert
	Komunikasi	- Efektivitas komunikasi	Likert

*Sumber: Peneliti, 2019*

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Dikatakan sebagai ‘kegiatan ilmiah’ karena penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori. ‘Terencana’ karena penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan luas. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2012 : 3).

Dalam penelitian ini jenis metode yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif, yaitu metode yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya bisa digeneralisasikan, dengan demikian tidak terlalu mementingkan aspek keluasan data, sehingga data atau hasil penelitian dianggap representasi dari seluruh populasi.

Kriyantono (2006 : 55) mengatakan bahwa dalam penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif, peneliti dituntut untuk bersikap objektif terhadap analisis data, karena itu digunakan uji statistik untuk menganalisis data.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian karena lokasi merupakan tempat objek yang akan diamati. Untuk itu, dalam penelitian ini

penulis memilih PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera yang beralamat di Jalan Prof. HM. Yamin, SH No. 2, Perintis, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara sebagai lokasi objek penelitian.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

No.	Uraian Kegiatan	Oktober 2019				November 2019				Desember 2019				Januari 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■	■											
2	Seminar Proposal						■										
3	Perbaikan Proposal							■	■								
4	Pengambilan Data/Penelitian									■	■						
5	Penyusunan Skripsi											■	■	■			
6	Seminar Hasil														■		
7	Perbaikan Skripsi															■	
8	Sidang Meja Hijau																■

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Ardial, 2015 : 336).

Adapun populasi yang ditetapkan pada penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera berjumlah 195 orang.

### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Ardial, 2015 : 337). Sementara menurut Arikunto (2010 : 109), sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti.

Arikunto (2010 : 112) mengatakan jika populasinya kurang dari 100 orang maka sebaiknya diambil semuanya sebagai sampel penelitian. Jika populasinya besar atau lebih dari 100 orang maka dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih sebagai sampel penelitian.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka sampel yang ditetapkan pada penelitian ini ialah sebanyak 29 orang pegawai atau 15% dari jumlah populasi yaitu 195 pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera dengan menggunakan teknik *random sampling*.

Teknik *random sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel (Arikunto, 2010 : 124).

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Melalui penelitian dengan metode kuantitatif menggunakan metode pengumpulan data kuesioner, wawancara dan

dokumentasi. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan dari metode tersebut tergantung masalah yang dihadapi (Kriyantono, 2006 : 95). Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah melalui penyebaran kuesioner serta dokumentasi.

#### **3.4.1 Kuesioner**

Umar (dalam Ardial, 2015 : 379) menyatakan kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan terhadap responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas dasar pertanyaan tersebut. Ada dua jenis kuesioner yaitu kuesioner terbuka dan tertutup. (Kriyantono, 2006 : 97).

Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, dan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Instrumen berupa lembar daftar pertanyaan dapat berupa kuesioner, *checklist*, ataupun skala (Ardial, 2015 : 379). Dalam penelitian ini penulis akan menyediakan daftar pertanyaan melalui kuesioner yang bersifat tertutup bagi responden.

#### **3.4.2 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuesioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data (Kriyantono, 2006 : 120).

### **3.5 Teknik Analisis Data**

#### **3.5.1 Uji Validitas Data**

Uji validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana instrumen (kuesioner) akan mengukur apa yang ingin diukur. Artinya, alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur sifat objek yang diteliti atau mengukur sifat lain. Untuk itu, dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS (Statistic Package for Social Science)* versi 21.

Untuk menilai kevalidan masing-masing pernyataan dapat dilihat dari *corrected item total correction*. Pernyataan dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel. Untuk menentukan  $r$  tabel, terlebih dahulu dicari nilai derajat kebebasan ( $dk$ ) dengan menggunakan rumus:

$$dk = N - 2$$

Keterangan:

$dk$  = derajat kebebasan

$N$  = jumlah responden

Dalam penelitian ini terdapat 29 responden, maka berdasarkan rumus di atas diperoleh nilai derajat kebebasan ( $dk$ ) sebesar  $29 - 2 = 27$ . Menurut Riduwan dan Sunarto (2015 : 350), nilai  $r$  tabel untuk jumlah sampel sebanyak 27 responden dengan nilai  $dk = 27$  taraf signifikansi 5% nilai  $r$  tabelnya adalah 0,381.

#### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan

konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Singarimbun, 2008 : 52).

Kuesioner dari masing – masing item dalam suatu variabel dengan nilai > 0,60 dinyatakan reliabel (Ghozali, 2006 : 98).

### **3.5.3 Teknik Analisis Korelasi *Product Moment***

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis korelasi *product moment* yang bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain (Ardial, 2015 : 409).

Adapun rumus korelasi *product moment* ialah (Sugiyono, 2012 : 12):

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) + (\sum y^2)}}$$

di mana:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi

$\sum xy$  : jumlah hasil kali skor X dan Y berpasangan

$\sum x^2$  : jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum y^2$  : jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

### **3.5.4 Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk menganalisis apakah variabel Y dipengaruhi oleh variabel X atau seberapa besar variabel independen (bebas) mempengaruhi variabel dependen (tak bebas) dengan cara mengkuadratkan

koefisien yang ditemukan. Adapun rumus uji determinasinya adalah sebagai berikut:

$$KD = r_{xy} \times 100\%$$

di mana:

KD = koefisien determinasi

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

### 3.5.5 Uji Signifikansi dengan Rumus t

Rumus uji t korelasi *product moment* digunakan untuk menguji signifikan pengaruh antara variabel X dengan variabel Y, untuk itu harus diuji apakah korelasi antara variabel X dengan variabel Y signifikan atau tidak. Dengan demikian perlu dilakukan uji t dengan rumus (Sugiyono, 2012 : 187):

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = test signifikan

r = koefisien korelasi product moment

n = jumlah sampel



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20122  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sel Serayu Nomor 70 A, (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ\_medan@uma.ac.id

Nomor : 951 /FIS.3/01.10/XI/2019  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

21 November 2019

Yth,  
Pimpinan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera  
Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Mathilda Irene Romian Lumbangaol  
N P M : 168530004  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera, dengan judul Skripsi **"Pengaruh Penggunaan Aplikasi Diarum Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Dan Kinerja Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih

Dekan,



Kusmanto, MA

Nomor : Tel.141/PD520/DRI-10310000/2019  
Medan, 27 November 2019



kepada Yth.  
Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Jl. Kolam No. 01  
di  
Medan

Dari : MANAGER HR SERVICE REG I

Lampiran : -

Perihal : Persetujuan MRiset an. Mathilda Irene Romian Lumbangaol.

Dengan hormat,

Merujuk surat Saudara No. 951/TIS.3/01/10/XI/2019, tanggal 21 November 2019, perihal  
Pemambilan Data / Riset, atas nama :

No.	Nama	N I M	Lokasi Penelitian	Pembimbing
1.	Mathilda Irene Romian Lumbangaol	168530004	HR Service	Suteki/ NIK. 642172

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberi izin bagi mahasiswa tersebut di atas untuk mengambil data di PT. Telekomunikasi Regional-1 Sumatera untuk keperluan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut :

- Hasil pengumpulan data tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu
- Tidak mengganggu perangkat existing yang ada
- Memenuhi tata tertib kantor saat melakukan pengambilan data

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

**Suteki**  
MANAGER HR SERVICE REG I

Nomor : Tel.01/PD 520/DR1-10310000/2020

Medan, 22 Januari 2020

Kepada Yth.  
Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Jl. Kolam No.01  
di  
Medan.

Dari : MANAGER HR SERVICE REG I  
Lampiran : -  
Perihal : **Selesai Melaksanakan Riset**

Dengan Hormat,

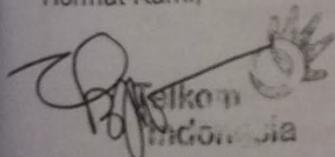
Menunjuk .

- Surat Saudara No.951/FIS.3/01/10/XI/2019, tanggal 21 November 2019, perihal: Pengambilan Data/ Riset.
- Surat kami No.Tel.141/PD520/DRI-10310000/2019, tanggal 27 November 2019, perihal: Persetujuan MRiset an. Mathilda Irene Romian Lumbangaol.

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa Saudara yang bernama : **Mathilda Irene Romian Lumbangaol/ Nim. 168530004**, telah selesai melaksanakan Magang di PT. Telekomunikasi Regional-1 Sumatera yang dilaksanakan mulai tanggal 02 s/d 06 Desember 2019.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

  
Telkom  
Indonesia

**Suteki**  
MANAGER HR SERVICE REG I

# KUESIONER

## Identitas responden

1. Nama:
2. Usia:
3. Jenis kelamin: Perempuan / Laki-laki (Lingkari jawaban yang sesuai)
4. Unit / Divisi:
5. Pendidikan: Diploma / S-1 / S-2 / lainnya ..... (Lingkari jawaban yang sesuai)

## Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti
2. Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan Anda
3. Anda diharapkan untuk mengisi semua pernyataan yang telah disediakan.

## Keterangan Jawaban

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) bernilai 4
2. Jawaban Setuju (S) bernilai 3
3. Jawaban Tidak Setuju (TS) bernilai 2
4. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) (bernilai 1)

Variabel X (Penggunaan Aplikasi Diarium)

No.	Indikator / Pernyataan	Jawaban Pernyataan			
		SS	S	TS	STS
<b>A</b>	<b>Frekuensi Penggunaan Aplikasi Diarium</b>				
1	Anda menggunakan aplikasi Diarium minimal 3 kali dalam 1 hari				
<b>B</b>	<b>Intensitas Penggunaan Aplikasi Diarium</b>				
2	Anda menyediakan waktu khusus untuk menggunakan aplikasi Diarium				
3	Anda membutuhkan waktu kurang lebih 5-10 menit setiap kali menggunakan aplikasi Diarium				
<b>C</b>	<b>Porsi Informasi</b>				
4	Anda membaca semua informasi yang disalurkan pegawai lain melalui aplikasi Diarium				

5	Informasi yang disajikan dalam aplikasi Diarium bersifat informative				
6	Informasi mengenai seluruh kegiatan dan peristiwa perusahaan disajikan dalam aplikasi Diarium				
<b>D</b>	<b>Format Aplikasi</b>				
8	Fitur / menu pada aplikasi Diarium sudah lengkap sehingga memenuhi kebutuhan Anda untuk menerima dan menyebarkan informasi				
9	Gambar pada setiap fitur / menu aplikasi Diarium jelas sehingga dapat Anda pahami				
10	Font pada setiap tulisan Aplikasi Diarium dapat Anda baca dengan jelas				

Variabel Y1 (Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pegawai)

No.	Indikator / Pernyataan	Jawaban Pernyataan			
		SS	S	TS	STS
<b>A</b>	<b>Perhatian</b>				
1	Anda dapat memperhatikan seluruh aktivitas internal perusahaan melalui aplikasi Diarium				
2	Anda dapat memperhatikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan melalui aplikasi Diarium				
3	Anda dapat memperhatikan kinerja rekan melalui aplikasi Diarium				
<b>B</b>	<b>Pengertian</b>				
4	Anda memahami penggunaan aplikasi Diarium				
5	Anda memahami tugas dan tanggungjawab yang diberikan melalui aplikasi Diarium				
6	Anda memahami instruksi yang diberikan atasan melalui aplikasi Diarium				
7	Anda memahami situasi dan kondisi lingkungan perusahaan melalui kegiatan yang disebarkan pegawai lain di aplikasi Diarium				
<b>C</b>	<b>Penerimaan</b>				
8	Anda dapat menerima seluruh informasi aktivitas yang terjadi di internal perusahaan melalui aplikasi Diarium				

9	Anda dapat menerima seluruh instruksi yang diberikan atasan melalui aplikasi Diarium				
10	Anda dapat menerima informasi mengenai aktivitas pegawai lain melalui aplikasi Diarium				

Variabel Y2 (Kinerja Pegawai)

No	Indikator / Pertanyaan	Jawaban Pernyataan			
		SS	S	TS	STS
<b>A</b>	<b>Kualitas Kerja</b>				
1	Aplikasi Diarium merupakan fasilitas yang mendukung perkembangan perusahaan				
2	Anda memperoleh pemahaman baru mengenai teknologi informasi dan komunikasi sejak menggunakan aplikasi Diarium				
3	Aplikasi Diarium membantu Anda melaksanakan tugas				
4	Aplikasi Diarium membantu Anda meningkatkan kualitas kerja				
<b>B</b>	<b>Ketepatan Waktu</b>				
5	Aplikasi Diarium menambah kedisiplinan Anda dalam bekerja				
6	Aplikasi Diarium membantu Anda menyelesaikan pekerjaan tepat waktu				
7	Proses memuat ( <i>loading</i> ) pada aplikasi Diarium cepat sehingga mendukung efisiensi kerja				
<b>C</b>	<b>Inisiatif</b>				
8	Setelah menerima informasi terkait dengan tugas, Anda memiliki kesadaran untuk segera melaksanakan pekerjaan				
9	Aplikasi Diarium menambah semangat kerja Anda				
<b>D</b>	<b>Kemampuan</b>				
10	<i>Skill</i> Anda bertambah karena pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi				
<b>E</b>	<b>Komunikasi</b>				
11	Aplikasi Diarium meningkatkan efektivitas komunikasi kepada rekan kerja				
12	Aplikasi Diarium meningkatkan efektivitas komunikasi kepada atasan / bawahan				

## Dokumentasi Foto



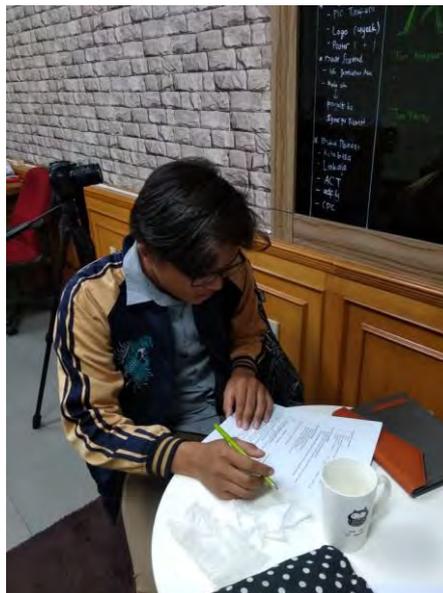
**Gambar 6.1**

Dokumentasi kantor PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera sebagai lokasi penelitian yang beralamat di Jalan Prof. HM. Yamin. SH No. 2, Perintis, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.



**Gambar 6.2**

Seorang pegawai yang merupakan salah satu responden penelitian sedang mengisi kuesioner di ruang Customer Care kantor PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera pada Senin (9/12) 2019.



**Gambar 6.3**

Asisten Manager divisi Sekdiv & Public Relation, Bapak Yogi, sedang mengisi kuesioner penelitian di ruang Sekdiv & Public Relation PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera pada Senin (9/12) 2019.



**Gambar 6.4**

Sekretaris Deputy Executive Vice President (DEVP), Ibu Novi, sedang mengisi kuesioner penelitian di ruang Sekdiv & Public Relation PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera pada Senin (9/12) 2019.



**Gambar 6.5**

Salah seorang pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera sebagai responden penelitian sedang mengisi kuesioner di ruangan bagian Planning pada Senin (9/12/19).



**Gambar 6.6**

Gambar di atas merupakan tampilan fitur Home pada aplikasi Diarium. Fitur ini berfungsi sebagai wadah para pengguna untuk membagikan informasi kepada seluruh internal perusahaan yang dapat berupa tulisan maupun gambar.



Variabel Y1 (Pemenuhan Kebutuhan Informasi)

	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	Total	S1	S2	S3	S4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	4	3	3	2
	2	3	3	3	2	3	3	2	3	27	3	3	3	3
	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1
	1	2	2	2	1	2	2	1	2	17	3	3	2	2
	2	3	3	3	2	3	3	2	2	25	3	3	3	3
	2	3	3	3	2	2	2	2	2	23	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	2	2
	3	2	3	2	2	2	2	2	2	22	4	3	4	4
	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	4	2	2
	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	2	2
	1	1	4	2	2	2	2	2	3	21	3	3	2	2
	2	2	3	3	2	3	2	2	2	24	4	4	4	3
	2	3	3	3	2	3	3	2	2	25	3	3	3	3
	3	2	4	4	4	2	2	3	3	31	4	4	3	3
	2	2	3	3	2	3	2	2	3	24	3	3	2	2
	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	3	3	2	2
	2	3	3	3	2	3	3	2	3	26	3	2	2	2
	2	2	4	2	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3
	2	3	3	3	2	3	3	2	3	26	3	3	2	2
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3
	4	4	4	4	3	3	3	3	4	34	3	3	3	4
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	3	3	4	4
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3
	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28	4	4	3	3

Variabel v2 (Kinerja)												Total
S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12					
3	3	4	3	2	3	3	2					35
3	3	3	3	4	3	3	3					37
3	3	3	3	4	3	3	3					37
1	1	1	1	2	1	1	1					13
3	3	3	3	2	2	3	3					32
3	2	3	3	2	2	3	2					32
3	3	3	3	3	3	3	3					36
2	2	2	2	2	2	2	2					25
4	3	3	3	4	3	3	3					41
3	3	3	3	3	3	3	3					36
2	2	2	2	2	2	3	3					30
2	2	3	3	2	3	3	3					32
3	3	3	3	2	2	3	3					32
3	3	3	3	2	2	3	3					32
3	3	3	3	3	3	3	3					39
3	2	3	2	3	3	3	2					33
4	4	4	4	4	4	4	4					46
3	3	3	3	2	2	3	3					32
3	2	2	3	2	3	3	2					30
2	2	2	3	2	3	2	2					27
3	3	3	3	3	2	3	3					33
3	3	3	3	3	3	3	3					36
3	3	3	3	3	2	3	3					33
3	3	3	3	3	3	3	3					36
3	3	3	3	3	3	3	3					36
3	3	3	3	3	3	3	3					36
3	4	3	3	4	3	3	3					39
4	4	3	3	3	4	3	3					41
3	4	3	3	3	4	4	4					40
3	3	3	3	3	2	3	3					37

## Hasil Hitung

Variabel X	X <sup>2</sup>	Variabel Y1	Y1 <sup>2</sup>	HASIL HITUNG					
				Variabel Y2	Y2 <sup>2</sup>	XY1	XY2	XY1 <sup>2</sup>	XY2 <sup>2</sup>
27	729	32	1024	35	1225	864	945	746496	893025
24	576	27	729	37	1369	648	888	419904	788544
26	676	29	841	37	1369	754	962	568516	925444
9	81	10	100	13	169	90	117	8100	13689
19	361	17	289	32	1024	323	608	104329	369664
21	441	25	625	32	1024	525	672	275625	451584
26	676	23	529	36	1296	598	936	357604	876096
20	400	30	900	25	625	600	500	360000	250000
27	729	22	484	41	1681	594	1107	352836	1225449
23	529	32	1024	36	1296	736	828	541696	685584
25	625	30	900	30	900	750	750	562500	562500
26	676	29	841	32	1024	754	832	568516	692224
21	441	21	441	32	1024	441	672	194481	451584
25	625	24	576	39	1521	600	975	360000	950625
25	625	25	625	33	1089	625	825	390625	680625
29	841	31	961	46	2116	899	1334	808201	1779556
34	1156	24	576	32	1024	816	1088	665856	1183744
23	529	38	1444	30	900	874	690	763876	476100
22	484	26	676	27	729	572	594	327184	352836
27	729	25	625	33	1089	675	891	455625	793881
18	324	20	400	36	1296	360	648	129600	419904
23	529	26	676	33	1089	598	759	357604	576081
26	676	30	900	36	1296	780	936	608400	876096
27	729	30	900	36	1296	810	972	656100	944784
26	676	30	900	36	1296	780	936	608400	876096
31	961	34	1156	39	1521	1054	1209	1110916	1461681
29	841	32	1024	41	1681	928	1189	861184	1413721
34	1156	31	961	40	1600	1054	1360	1110916	1849600
29	841	28	784	37	1369	812	1073	659344	1151329

r tabel

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,288
9	0,668	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,175	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,378	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

t tabel

$\alpha$ untuk Uji Satu Pihak ( <i>one tail test</i> )						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	$\alpha$ untuk Uji Dua Pihak ( <i>two tail test</i> )					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576