

**PENGARUH TEKNOLOGI KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
POS (PERSERO) PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S. Sos) dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**OLEH:
SHINTA SELVITA
NIM : 1655100073**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
1441 H/2020**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting bagi manusia dan mendasar, karena setiap orang dalam kehidupannya selalu melakukan komunikasi dan keinginan untuk mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial dalam hidupnya. Dengan berkomunikasi manusia dapat berbagi pengetahuan dan pengalaman. Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi.¹

Menurut Rogers dan Kincaid, komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba pada satu pengertian yang mendalam.² Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman dan memotivasi kepada masyarakat modern untuk memenuhi kebutuhan komunikasi masyarakat dalam hal kepuasan berkomunikasi pada pelayanan, maka salah satu yang mendukung dengan hadirnya berbagai macam teknologi dibidang komunikasi yang aman, cepat, tepat, dan mudah.

Menurut Barnard, Teknologi komunikasi dapat didefinisikan sebagai

¹ Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 21.

² Cangara Hafid, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 19.



suatu sistem kegiatan atau kekuatan dua orang atau lebih, yang dikoordinasikan secara sadar. Komunikasi digunakan untuk mengkoordinasikan kegiatan dalam organisasi. Dalam suatu organisasi, komunikasi menduduki posisi sentral, karena struktur, keluasan, dan lingkup organisasi hampir seluruhnya ditentukan oleh teknik-teknik komunikasi.³ Keberadaan teknologi komunikasi akan memberikan pengaruh pada kinerja pegawai. Kinerja merupakan suatu prestasi kerja atau hasil kerja, baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.⁴

Kemampuan para pegawai dan semua unsur yang terkait dalam organisasi dalam hal berkomunikasi sangat diharapkan guna mendorong dan menciptakan hubungan yang baik antar kantor, pelanggan (masyarakat) dan lingkungan sekitar. Hal ini pun tidak terlepas dengan pengoperasian alat-alat teknologi komunikasi. Dimana komunikasi mempengaruhi perubahan perilaku, cara hidup masyarakat dan nilai-nilai. Perubahan ini sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi perkantoran. Selama dua dasawarsa terakhir ini, perkembangan teknologi semakin pesat, di dunia pada umumnya dan di Indonesia khususnya. Perubahan yang kita saksikan memang dihembuskan oleh angin negara-negara yang telah maju dan berkembang. Pengaruhnya perubahan ini

³ R. Wayne Pace Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi "Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan"*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 230.

⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 67.



tampaknya tidak dapat dihindarkan tanpa memperhatikan atau mengenal batas-batas suatu negara.

Perkembangan teknologi komunikasi yang pesat dan meningkatnya kebutuhan informasi masyarakat di Indonesia. Dengan melihat keadaan masyarakat tersebut, PT. Pos Palembang berupaya menghasilkan pengembangan dalam *band image* untuk meningkatkan berbagai macam teknologi komunikasi dengan tipe yang bermacam-macam. Salah satu tujuan dalam penelitian ini yaitu meningkatkan reputasi perusahaan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi. Maka penelitian ini berfokus pada pengaruh dari teknologi komunikasi yang digunakan oleh kantor Pos Palembang terhadap kinerja pada pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemajuan teknologi yang disukai oleh masyarakat apakah berpengaruh bagi organisasi yang menjadi para pegawai tetap meningkatkan kualitas kerja guna mengangkat *brand image* perusahaan tersebut.⁵

Kantor Pos Pusat Palembang di Jalan Merdeka merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang teknologi komunikasi dan bidang jasa perposan yang saat ini terus berkembang. Kantor Pos Palembang merupakan salah satu kantor cabang dari PT. Pos Indonesia. Kantor Pos Palembang merupakan kantor pos pusat yang berada di Palembang tepatnya di Jalan Merdeka No. 3 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil, dimana kantor pos di Jalan Merdeka tersebut membawahi beberapa

⁵ Wawancara dari sumber Bapak Franky Wicaksono bagian dari pengiriman paket di PT. Pos Palembang ke luar Negeri. Pada Tanggal 26 Januari 2020, Pukul: 10.30 Wib

kantor pos cabang yang berada di Palembang. Penggunaan teknologi komunikasi yang digunakan oleh pegawai PT.Pos masih sedikit dan tidak terbiasa menggunakan teknologi komunikasi tersebut.

Perkembangan teknologi komunikasi juga mempengaruhi manajemen administrasi perkantoran di kantor pos Palembang. Karena perusahaan ini menggunakan teknologi komunikasi yang saat ini sedang berkembang untuk menjalankan fungsi dan tanggung jawab mereka. Hal ini diharapkan dapat memudahkan dan mendekatkan karyawan dalam menyelesaikan tugas administrasi secara efektif, efisien, karena pegawai dapat berhubungan dengan siapapun dan dimana pun.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan rata-rata penggunaan teknologi komunikasi oleh pegawai Pt.Pos tepatnya di Jl.Merdeka masih minim dan tidak berpengalaman atau tidak terbiasa sehingga pelayanan yang mereka berikan kurang efektif dan terkesan lambat. Karena kondisi ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pos (Persero) Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis menentukan rumusan masalah untuk dibahas di penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana penerapan teknologi komunikasi PT.Pos (Persero) kota Palembang ?

2. Bagaimana kinerja pegawai PT.Pos (Persero) kota Palembang ?
3. Adakah pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos (Persero) kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan teknologi komunikasi PT. Pos (Persero) Palembang.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai PT. Pos (Persero) kota Palembang.
3. Untuk mengetahui adakah Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos (Persero) Palembang.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan pada banyak pihak yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi pada keilmuan komunikasi pada umumnya dan kajian ilmu komunikasi organisasi, terutama mengenai kinerja karyawan terhadap teknologi komunikasi yang digunakan. Penggunaan teknologi komunikasi sebagai salah satu strategi kantor Pos Palembang untuk meningkatkan kinerja para pegawainya demi memenuhi kebutuhan pelanggan dengan dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi.

2. Kegunaan Praktis

a. PT. Pos (Persero) Palembang

Penelitian ini diharapkan sebagai masukan yang penting sebagai bahan pertimbangan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi komunikasi terhadap kinerja pegawai PT.Pos (Persero) Palembang.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan perbendaharaan kepustakaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengaktualisasikan berbagai macam ilmu pengetahuan serta sebagai salah satu pemenuhan akhir dari persyaratan menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

E. Sistematika Penulisan

Pedoman yang dijadikan sandaran penulis dalam menyusun proposal skripsi ini adalah buku "*Pedoman Penulisan Skripsi*" yang berikan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Adapun dalam penyusunan skripsi penulis menyusunnya dalam bab dan masing-masing memiliki sub-sub bab,

dengan penyusunan sebagai berikut :

Bab pertama, yakni pendahuluan. Bab ini berisikan pendahuluan yang diawali dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, hipotesis penelitian, metode penelitian, analisis data dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, landasan teori. Pada bab ini menjelaskan, teori determinisme teknologi, pengertian komunikasi, pengertian kinerja dan definisi PT. Pos (Persero) Palembang.

Bab ketiga, deskripsi wilayah penelitian. Pada bab ini menjelaskan mengenai deksripsi wilayah penelitian yaitu PT. Pos (Persero) Palembang.

Bab keempat, hasil dan pembahasan. Pada bab ini menjelaskan mengenai Hasil dan Pembahasan, yang beisi tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Pembahasan.

Bab kelima kesimpulan. Pada bab ini merupakan Penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran.