

**Aktivitas Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam  
Menjalankan Media Internal *E-Office***  
(Studi Kasus pada Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero))  
Public Relations Activities PT. Kereta Api Indonesia (Persero) in Running Internal  
Media E-Office  
(Case Study on Public Relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero))

<sup>1</sup>Nurahma Kuntum Rahdiani, <sup>2</sup>M. Subur Drajat

<sup>1,2</sup>Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

Email: <sup>1</sup>nurahmakr@gmail.com, <sup>2</sup>msuburdrajat@gmail.com

**Abstract.** Research with the title Public Relations Activities PT. Kereta Api Indonesia (Persero) in Running *E-office* Internal Media is a study that the theme of public relations activities in introducing public relations activities in the company. This study aims to describe and analyze the activities of Public Relations PT. Kereta Api Indonesia (Persero) in Running *E-office* Internal Media. While the theoretical framework used that includes the definition of public relations, public relations functions, public relations tasks, public relations activities, internal media and organizational information theory and the theory of human relationships. This research uses case study method with descriptive qualitative approach, with the understanding that this research would like to describe public relations activity in running *e-office* internal media, while the data collection technique is interview, observation and literature study. The results of this study illustrate that the use of *e-office* internal media can facilitate the employees to obtain information about the company and can make the delivery of information from one party to another party in a fast way by using technology systems involving corporate media in the form of *e-office*. In addition, the *e-office* can create good relationships between employees with superiors, subordinates or colleagues because *e-office* has an important role for every employee and public relations work is closely related to the internal media *e-office*.

**Keywords:** Activity, Public Relations, Internal Media.

**Abstrak.** Penelitian dengan judul Aktivitas Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Menjalankan Media Internal *E-office* adalah sebuah penelitian yang mengangkat tema aktivitas humas dalam memperkenalkan kegiatan kehumasan di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang aktivitas Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Menjalankan Media Internal *E-office*. Sedangkan kerangka teori yang digunakan yaitu meliputi definisi public relations, fungsi public relations, tugas public relations, kegiatan public relations, media internal dan teori informasi organisasi dan teori hubungan manusia. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan pengertian bahwa penelitian ini ingin menggambarkan aktivitas humas dalam menjalankan media internal *e-office*, sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menggambarkan bahwa penggunaan media internal *e-office* dapat mempermudah para karyawan untuk memperoleh informasi seputar perusahaan dan dapat melakukan penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan cara yang cepat dengan menggunakan system teknologi yang melibatkan media perusahaan dalam bentuk *e-office*. Selain itu dengan adanya *e-office* dapat menciptakan hubungan baik antar karyawan dengan atasan, bawahan atau rekan kerja karena *e-office* memiliki peranan penting bagi setiap karyawan dan pekerjaan humas sangat berkaitan dengan media internal *e-office*.

**Kata Kunci:** Aktivitas, Humas, Media Internal.

## A. Pendahuluan

Salah satu ukuran keberhasilan suatu perusahaan dapat dinilai dari pengelolaan sumber daya perusahaan tersebut. Faktor terpenting dalam menjalankan aktivitas perusahaan adalah sumber daya manusianya. Dalam menjalankan aktivitas perusahaan, SDM berperan sangat penting salah satunya adalah dalam menjaga hubungannya

dengan lingkungan perusahaan baik itu internal maupun eksternal. Selain itu proses komunikasi dan penyampaian informasi yang baik menjadi hal yang tidak kalah penting terutama informasi mengenai suatu perusahaan tersebut.

Informasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan diperlukan oleh manusia karena informasi dapat merubah dan mempengaruhi setiap perilaku manusia. Begitu juga informasi dalam suatu perusahaan yang memiliki pengaruh dan peranannya tersendiri bagi perusahaan tersebut. Dalam proses penyampaian informasi perusahaan menggunakan media sebagai penunjang aktivitas karena di zaman modern seperti ini manusia memanfaatkan berbagai macam media untuk kebutuhan perusahaan. Di dalam suatu perusahaan terdapat berbagai pesan dan informasi yang harus diketahui oleh seluruh karyawan baik internal maupun eksternal demi melaksanakan visi dan misi suatu perusahaan. Jika para karyawan tidak memperoleh informasi yang baik mengenai perusahaan tersebut maka akan terjadi proses komunikasi yang tidak baik, sehingga akan mempengaruhi kualitas dari perusahaan tersebut.

Keberadaan media memiliki peranan tersendiri bagi suatu perusahaan. Proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain yang bisa memakan waktu lama kini dapat dilakukan dengan cara yang cepat dengan menggunakan system teknologi yang melibatkan media perusahaan. Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan aplikasi yang dikhususkan untuk proses penyampaian informasi baik internal ataupun eksternal. Humas merupakan salah satu subsistem manajemen organisasi dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya untuk membina hubungan secara langsung dengan berbagai macam publik baik publik dalam maupun publik luar dalam rangka menentukan sukses atau gagalnya organisasi (dalam Nurrahmawati dkk 2004). Seperti aplikasi perkantoran Electronic Office atau *e-office* yang merupakan suatu aplikasi yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal. Aplikasi tersebut mampu memberikan solusi untuk setiap permasalahan administrasi, seperti mengatasi permasalahan perbedaan waktu, respon yang lebih cepat, menyediakan informasi yang akurat dan mampu menjangkau lokasi jarak jauh. Hal tersebut tentu dapat mempermudah pekerjaan di suatu perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana munculnya aktivitas *e-office* di kegiatan humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
2. Untuk mengetahui bagaimana perilaku humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menjalankan media internal *e-office*.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat proses penggunaan media internal *e-office*.
4. Untuk mengetahui bagaimana proses evaluasi yang dilakukan humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menjalankan *e-office*.

## **B. Landasan Teori**

Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan peneliti, maka diperlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu teori mengenai hal yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori informasi organisasi sebagai landasan dari permasalahan yang akan diteliti.

Teori informasi organisasi memiliki kedudukan penting dalam ilmu komunikasi, karena menggunakan komunikasi sebagai dasar atau basis bagaimana mengatur atau mengorganisasi manusia dan memberikan pemikiran rasional dalam memahami bagaimana manusia berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi bukanlah struktur yang

terdiri atas sejumlah posisi dan peran tetapi merupakan kegiatan komunikasi, sehingga sebutan yang lebih tepat sebenarnya adalah organizing atau organisasi karena organisasi adalah sesuatu yang ingin dicapai melalui proses komunikasi yang berkelanjutan.

Fokus dari teori informasi organisasi adalah komunikasi informasi, hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sangatlah jarang satu orang atau satu bagian pada perusahaan memiliki seluruh informasi yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan tugasnya. Informasi yang dibutuhkan berasal dari berbagai sumber. Namun demikian tugas mengelola atau memproses informasi tidaklah sekedar bagaimana memperoleh informasi bagian tersulit adalah bagaimana memahami informasi dan mendistribusikan informasi yang diterima itu di dalam organisasi.

Teori informasi organisasi menjelaskan bagaimana organisasi memahami informasi yang membingungkan dan multitafsir. Teori ini memfokuskan perhatiannya pada proses mengorganisasi anggota suatu organisasi untuk mengelola informasi dari pada struktur organisasi. Teori lain yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori hubungan manusia, teori ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan social dalam kehidupan organisasi. Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akan mempertinggi motivasi bekerja sehingga akan dapat meningkatkan produksi organisasi. Teori ini memandang komponen manusia sangat penting dalam organisasi dan arena itu, mereka menekankan pentingnya individu dan hubungan social dalam kehidupan organisasi. Berdasarkan hal itu berbagai bentuk komunikasi dikembangkan, baik komunikasi kepada bawahan, kepada atasan horizontal dan komunikasi informal. Dengan adanya berbagai bentuk komunikasi yang dominan dalam organisasi memungkinkan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam organisasi terpenuhi.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

**Tabel 1.** Temuan Penelitian

Temuan Penelitian Berkaitan dengan munculnya	Temuan Penelitian Berkaitan dengan	Temuan Penelitian Berkaitan dengan	Temuan Penelitian Berkaitan dengan
Aktivitas <i>e-office</i> di kegiatan humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	Perilaku humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menjalankan media internal <i>e-office</i>	Faktor-faktor yang menghambat proses penggunaan media internal <i>e-office</i>	Proses evaluasi yang dilakukan humas dalam menjalankan <i>e-office</i>
Munculnya aktivitas <i>e-office</i> di kegiatan humas biasanya dilakukan saat meng-upload berita tentang perkeretaapian. Hal ini dilakukan setiap hari karena merupakan bagian dari kebutuhan	Perilaku yang ditunjukkan oleh para karyawan di humas ketika mereka melakukan komunikasi formal dalam organisasi yaitu downward communication, upward communication dan	Faktor-faktor penghambat yang ditemukan humas pada penggunaan media internal <i>e-office</i> yaitu adanya ketidakstabilan pada system jaringan	Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak melakukan proses evaluasi terkait penggunaan <i>e-office</i> karena humas hanya menggunakan saja, namun jika terjadi

karyawan, selain itu kegiatan humas lainnya yang memanfaatkan fasilitas <i>e-office</i> yaitu upload tabloid kontak setiap bulan.	horizontal communication yang melibatkan media internal <i>e-office</i> di dalamnya	internet dan gangguan pada <i>e-office</i> dimana jaringan internet yang baik menjadi hal yang sangat penting bagi para karyawan	permasalahan dengan <i>e-office</i> langkah yang diambil adalah dengan melakukan pelaporan kepada tim IT
---	---	--	--

Penjelasan mengenai temuan-temuan tersebut peneliti jelaskan sebagai berikut :

1. Munculnya Aktivitas *E-office* di Kegiatan Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Kegiatan rutin yang dilakukan oleh humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah menjalankan media internal *e-office*, humas memiliki peran dan tanggung jawab untuk mengisi konten-konten di dalamnya. Hal ini rutin dilakukan oleh humas karena seluruh karyawan di perusahaan setiap harinya harus memperoleh informasi-informasi terbaru terkait perusahaan dan mereka harus selalu membaca berita-berita karena pekerjaan mereka berhubungan dengan berita seputar perusahaan. Selain itu kegiatan humas lainnya yang memanfaatkan fasilitas *e-office* yaitu upload tabloid kontak setiap bulan.

Penggunaan suatu media di perusahaan menjadi hal yang umum dilakukan, karena media mampu memberikan berbagai manfaat kepada para karyawan selain itu dengan adanya media di lingkungan pekerjaan dapat membantu mempermudah pekerjaan para karyawan karena media tersebut dikendalikan oleh teknologi yang modern yang membuat berbagai informasi dapat dikelola dengan canggih dan dapat menyampaikan berbagai informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan sangat cepat dan dengan waktu yang sesingkat mungkin. Dalam perusahaan biasanya terdapat dua jenis media yang digunakan untuk berkomunikasi. Yaitu media internal dan media eksternal. Media internal digunakan untuk berkomunikasi dengan karyawan dalam lingkungan kerja atau lingkungan perusahaan sedangkan media eksternal untuk berkomunikasi dengan orang-orang diluar perusahaan.

Adanya media internal *e-office* di lingkungan humas memiliki fungsi untuk menghubungkan karyawan dengan karyawan, sehingga menciptakan saling komunikasi antar karyawan di lingkungan humas. Hal ini membuat komunikasi menjadi lebih simple karena menggunakan system elektronik seperti *e-office*. Berbagai macam informasi mengenai kepegawaian dan perusahaan dapat ditemukan atau dicari melalui situs yang dimiliki oleh pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara internal yang dinamakan *e-office*. Dengan adanya media internal *e-office* ini dapat lebih mempermudah para karyawan untuk mencari berbagai informasi dari hal terkecil mengenai diri mereka dan juga hal utama mengenai perusahaan. Setiap karyawan yang bekerja di PT. Kereta Api Indonesia bisa langsung menggunakan dan mengaplikasikan media internal ini dalam pekerjaan mereka karena *e-office* ini sudah terdapat di setiap unit komputer kantor.

2. Perilaku Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Menjalankan Media Internal *E-office*

Komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang sangat vital dalam operasional sebuah organisasi. Semakin banyaknya person dalam sebuah organisasi membuat komunikasi semakin beragam. Begitu pula dengan semakin banyaknya informasi yang berputar maka semakin kompleks komunikasi tersebut. Keragaman dan kompleksitas ini akan menjadi sebuah tantangan bagi organisasi untuk membuat komunikasi tetap sejalan guna mencapai tujuan perusahaan. Kesalahan komunikasi

dalam penyampaian informasi bisa berakibat fatal apalagi jika berhubungan langsung dengan pekerjaan yang mengakibatkan tujuan dari organisasi tidak tercapai.

Proses komunikasi akan terjadi di lingkungan humas, para karyawan saling berkomunikasi baik itu dengan atasan, bawahan maupun rekan kerja. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui media. Hal itu disesuaikan dengan situasi dan kondisi. Adapun sifat dari komunikasi itu sendiri juga disesuaikan dengan orang yang akan diajak berkomunikasi. Karyawan dapat memanfaatkan media *e-office* untuk berkomunikasi, tetapi media internal *e-office* di humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sifatnya kurang resmi, artinya tidak untuk digunakan berkomunikasi dengan pimpinanya.

### 3. Faktor-faktor yang menghambat proses penggunaan media internal *E-office*

Suatu hal yang berhubungan dengan penggunaan media internal di perusahaan tentu melibatkan teknologi di dalamnya. Karena media itu sendiri dapat dijalankan atau diaplikasikan melalui suatu perangkat yang telah support untuk pengaplikasian mediana seperti computer atau laptop. Tentu saja perangkat ini menjadi modal utama dan hal yang penting untuk diperhatikan, terutama bagi sebuah perusahaan yang mana hampir seluruh karyawan dan pekerjaannya melibatkan komputer.

Agar pekerjaan menjadi lebih efektif maka difasilitasi dengan berbagai macam teknologi, salah satunya ialah perangkat komputer. Komputer harus dihubungkan dengan jaringan internet yang baik agar pekerjaan para karyawan tidak terkendala. Hal yang sudah sangat umum ditemukan jika berbicara mengenai suatu perangkat yang berhubungan dengan internet tentu adalah jaringannya, karena tidak selamanya jaringan internet membuat konektifitas stabil dan baik. Ini bisa ditentukan dengan berbagai macam hal mbisa saja karena cuaca atau fungsi wifi yang kurang baik. Tentu saja ini membuat pekerjaan para karyawan di kantor menjadi sedikit terganggu. Pada saat menggunakan perangkat komputer di kantor tentu para karyawan akan dihadapkan pada permasalahan-permasalahan yang tidak pernah di duga seperti jaringan internet yang kurang baik atau masalah pada perangkat komputer itu sendiri dan tentu saja ini akan mempengaruhi pada pekerjaan para karyawan.

Berbagai macam kendala dan masalah bisa datang kapanpun termasuk masalah yang sering ditemui oleh hampir setiap orang yang menggunakan komputer apalagi para pegawai kantor yang memang pekerjaannya selalu berhubungan dengan komputer yang tidak pernah terlepas dengan jaringan atau koneksi internet. Masalah dengan jaringan internet memang bukan yang asing lagi karena hal ini bisa disebabkan oleh posisi suatu ruangan atau mungkin saja signal yang kurang baik, hal ini tentu akan menghambat pekerjaan bagi para pegawai yang mana biasanya mereka akan menunggu beberapa saat sampai jaringan internet kembali stabil. Atau bisa pula masalah justru datang dari *e-officenya* sendiri yang mungkin ada masalah pada sistemnya yang membuatnya menjadi lambat bahkan masalah pada komputer yang tiba-tiba saja mati juga menjadi hal yang sangat mengkhawatirkan bagi para karyawan.

### 4. Proses Evaluasi yang dilakukan Humas dalam Menjalankan *E-office*

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meminimalisir permasalahan di humas yakni hanya melakukan proses pemantauan pada media internal *e-office*, karena humas hanya sebagai pengguna dari media itu sendiri. Apabila terjadi permasalahan dengan *e-office* maka humas akan melaporkan keluhannya kepada tim IT. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pekerjaan di humas agar lebih baik khususnya dalam hal penggunaan media internal *e-office*. Apabila sudah tidak ditemukan permasalahan pada *e-office* maka aktivitas yang dilakukan di humas sesuai dengan tujuan perusahaan.

Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tanggung jawab dan tugas untuk menjalankan media internal *e-office*. Humas harus mengelola berita-berita yang akan di upload ke *e-office* yang kemudian akan dipublikasikan kepada karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Ini merupakan aktivitas yang rutin dilakukan oleh humas, karena hal-hal terkait informasi dan berita harus dikelola setiap hari demi kebutuhan para karyawan di perusahaan. Secara keseluruhan *e-office* adalah tanggung jawab dari pihak IT namun humas ikut andil dalam urusan konten-konten yang ada di dalamnya. Oleh karena itu humas harus menjalin hubungan komunikasi dengan IT untuk memantau perkembangan *e-office* setiap harinya. Jika terjadi masalah pada *e-office* maka humas akan menyampaikan keluhannya kepada tim IT.

Dalam pekerjaannya sebagai humas di perusahaan, ada beberapa hal yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya adapula hal-hal yang bukan menjadi urusannya, karena tidak sepenuhnya mengenai *e-office* menjadi tanggung jawab humas. Peran humas disini hanya menjalankan dan mengisi konten-konten dalam *e-office*. Jika ada hal-hal lain terkait *e-office* itu diluar tanggung jawab, karena pihak IT yang lebih mengetahui tentang *e-office* secara lebih detail. Humas tidak pernah melakukan evaluasi terkait penggunaan *e-office* karena ada hal-hal yang bukan wewenang dari humas. Namun karena media internal *e-office* itu merupakan kebutuhan perusahaan maka masing-masing divisi dalam perusahaan ikut andil dan mengerjakan hal-hal terkait *e-office* secara professional dan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Dilihat dari segi munculnya aktivitas *e-office* di kegiatan humas yakni humas dapat melakukan pekerjaannya untuk mempublikasikan berbagai informasi seputar perkeretaapian dengan meng-uploadnya ke dalam *e-office* dengan bentuk berita. Dari segi penggunaan *e-office* dapat memperoleh berbagai informasi-informasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para karyawan di humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) baik seputar informasi perusahaan ataupun informasi yang lainnya.
2. Dilihat dari segi perilaku humas dalam penggunaan *e-office* dengan adanya *e-office* dalam lingkungan kerja dapat menumbuhkan rasa kekeluargaan antar karyawan karena *e-office* dapat digunakan sebagai tempat untuk saling berkomunikasi satu sama lain, setiap karyawan yang bekerja di PT. Api Indonesia (Persero) secara otomatis bisa mengakses *e-office* hal itu membuat kapanpun dan dimanapun para karyawan dapat dengan mudah mengakses *e-office* khususnya untuk saling berkomunikasi antar karyawan.
3. Dilihat dari faktor penghambat pada *e-office* permasalahan yang sering ditemui oleh para karyawan adalah jaringan internet yang tidak stabil dan gangguan pada *e-office* itu sendiri, hal ini tentu menghambat pekerjaan mereka sehingga beberapa pekerjaan harus ditunda terlebih dahulu sampai jaringan internet stabil dan *e-office* tidak mengalami gangguan kembali.
4. Dilihat dari proses evaluasi yang dilakukan humas dalam menjalankan *e-office* yakni humas akan melaporkan keluhannya kepada tim IT jika sewaktu-waktu mengalami masalah dengan *e-office*, hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meminimalisir masalah yang sering terjadi dengan gangguan pada *e-office*. Hanya sebatas itu yang dilakukan humas karena humas hanya menjalankan *e-office* saja.

## Daftar Pustaka

- Anggoro, M. Linggar. 2008. *Teori & Profesi Kehumasan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Morisan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nurrahmawati, Neni Yulianita dan Dadi Ahmadi. 2004. "Pengaruh Kinerja Humas PTS Terhadap Upaya Membantu Aktivitas Promosi Pihak Fakultas". dalam *Jurnal Penelitian dan Pengabdian (Sains & Teknologi)* Vol. 2, No. 1, 2004 (hal 2)

