

**LAMPIRAN**  
**TRANSKRIP WAWANCARA**

**1. Transkrip Wawancara Informan 1**

Hari/Tanggal : Kamis , 5 Mei 2011  
Waktu : 09.00 WIB  
Lokasi : Bagian *Human Resources*

**Keterangan**

P : Penulis

I<sub>1</sub> : Informan pertama

P: Selamat pagi, Bu. Bu Lenny-nya ada?

I<sub>1</sub>: Iya, saya sendiri. *Adek* dari mana ya?

P: Saya Yunita Sari mahasiswa USU yang ingin mengadakan wawancara disini untuk penelitian skripsi.

I<sub>1</sub>: Oh ya, ya. Saya ingat. Yang kemarin bicara di telepon membahas janji wawancara ya ?

P: Iya, betul, Bu saya yang telepon Ibu kemarin.

I<sub>1</sub> : Ya sudah, dimulai *aja* ya wawancaranya. Soalnya jam 2 nanti mau ada rapat.

P: Boleh tau *gak* bu media komunikasi yang dipake sama karyawan disini apa aja ya Bu?

I<sub>1</sub>: Iya, kalo media komunikasi banyak disini..ada *internet, intranet, email, chatting, flexi milis, website*.

P : Nah, kalau portal, apa itu juga sebagai sarana komunikasi antara karyawan ?

I<sub>1</sub> : Portal Telkom juga sebagai sarana komunikasi karyawan, dek. Disini banyak *banget* info – info penting. Dari nota dinas digital sampai *event – event* yg diselenggarakan oleh Telkom juga lengkap. Mau dari *event* yang acaranya di pusat atau cabang, tetap selalu ada beritanya, dek. Portal itu yang utama dan sering dibuka disini sama karyawan.

P : Sepertinya portal ini terkesan penting banget ya, Bu? Apa yang membuatnya berbeda dari media komunikasi yang lain seperti yang ibu sebutin tadi?

- I<sub>1</sub>: Begini *dek*, portal itu penting banget, *dek*. Absensi disitu, ada *teleconference*, sebagian pelatihan, tes termasuk pelatihan mengenai *Good Corporate Governance* juga dilakukan melalui POINT... oh ya, informasi mengenai rekan kerja untuk tugas yang sama serta uraian kerja juga hanya bisa diakses melalui POINT.
- P: Wah...berarti untuk komunikasi antar karyawan, *absolute* menggunakan portal ya, Bu? Ada *ga* komunikasi tatap muka langsung, Bu?
- I<sub>1</sub>: *Hmm....ga* semuanya sih *dek* digunakan portal. Misalnya aja masalah diskusi pekerjaan. Kalo diskusi tatap muka sih ada *dek*, tapi gak rutin.. kami nyebutnya *coffee morning*. Kegiatan ini sekali dalam seminggu dan di mulai dari pukul 09.00 sampai pukul 10.30. pagi. Disitu kami bisa *sharing* soal masalah kerjaan...jadi motivasi juga biar jadi semangat kerja...
- P: Diskusi kan butuh pengetahuan nih Bu, Nah.. kira – kira ada tidak kegiatan yang mengembangkan potensi karyawan? Misalnya pelatihan yang mengundang pihak ahli.
- I<sub>1</sub>: Pengembangan potensi karyawan itu penting banget di perusahaan ini, Dek. Saking pentingnya, kami sering mengundang penyelenggara pelatihan. Ada pembicara dari lokal, terkadang dari luar negeri juga datang kemari untuk berbagi ilmu. Oh, juga ada beberapa mitra, dealer, bahkan vendor. Hhmm..dan satu lagi kami juga mengirimkan karyawan untuk melakukan pelatihan diluar kota.
- P: Kalau keluar kota, paling lama berapa paling lama pelatihan disana, Bu? Ada *ga* sampai berbulan – bulan?
- I<sub>1</sub>: Nah.... kalo pelatihan keluar kota kami cuma sebentar, paling cepat sekitar 3 hari. Kalo lama-lama bisa-bisa kerjaan kami *gak* selesai-selesai nanti..kerjaan kami padat, *dek*..kalo untuk *sharing* diluar kegiatan formal yang diadakan perusahaan agak susah. Disini pekerjaan *gak* hanya datang dari kantor. Kadang saya dan teman – teman disini harus terjun ke lapangan, *dek*.
- P: Wah..kalau musti keluar kota, agak repot juga ya, Bu. Nah, pernah *gak* pelatihan itu diadakan di daerah telkom lokal, Bu? Artinya, kantor cabang yang adain pelatihan.
- I<sub>1</sub>: Pernah, *dek*. Jadi, *ga* semua kegiatan pelatihan dilakukan di pusat. Terkadang, di bagian pusat pun jauh lebih sibuk karena kerjaan disana jauh lebih padat dari disini. Nah... Telkom pernah mengadakan acara di gedung kami, namanya *Building Training* untuk

karyawan yang akan pensiun. Namanya Kalpurti. Awalnya sih pelatihan perkebunan tapi kemudian diganti karena kontroversi dek...kami kan fokus ke bisnis telekomunikasi, bukan perkebunan. Jadi akhirnya diganti jadi pelatihan wirausaha yang memungkinkan untuk menjalankan usaha setelah menjadi karyawan Telkom seperti usaha di bidang warnet, *counter-counter* hp dll.

P : Saya juga pernah baca – baca mengenai Telkom nih, Bu. Jadi, *E-Learning* dalam Telkom itu bisa disebut media pelatihan atau pembelajaran, Bu?

I<sub>1</sub>: Oh yang itu, biasanya kami *gak* pakai buat pelatihan klo menyangkut *e-learning*. Kami ada kegiatan yang namanya *Telkom Learning*...disitu belajar banyak hal mengenai perusahaan, soal kebijakan dan sistem di Telkom. Informasi ini tentu sangat bermanfaat dalam mendukung pekerjaan kami...Telkom Learning keseringan dibuat pembelajaran karyawan. Bahkan disana, ada *quiz* untuk karyawan yang ikut kegiatan ini.

P : Biasanya nih, kalau karyawan yang berprestasi pasti ada penghargaan. Nah, saya ingin tau penghargaan apa saja yang ada di perusahaan ini untuk karyawannya, Bu?

I<sub>1</sub>: Kalau penghargaan jelas sekali ada, *dek*. Itu penting buat merangsang karyawan agar kerja lebih giat lagi. Jadi, disini ada penghargaan inovatif diberikan setiap tahun untuk skala nasional. Misalnya Anugerah Penghargaan Prawara.. itu buat karyawan teladan.. juga ada Satya Lencana, kalo itu diberikan oleh Presiden. Selain model penghargaan piagam, kami juga ada penghargaan kepada karyawan yang memberikan inovasi bagus untuk perusahaan berupa bonus.

P : Bu, disini ada perpustakaan untuk menyimpan arsip – arsip, laporan, karya inovatif, Bu?

I<sub>1</sub> : *Hmm*....disini semua diakses secara elektronik..kami *gak* punya perpustakaan atau ruang arsip.. kalo dokumen tercetak ya disimpan di meja karyawan masing-masing. Tapi kalo modul pelatihan disimpan di web perusahaan. Oh,ya dan karya inovatif itu disimpan di media *knowledge management online* (KAMPIUN).

P: Jadi, sudah serba *repository* digital ya, Bu. *Hm*...di dalam *website* Telkom, apakah ada memuat mengenai laporan tahunan, Bu?

I<sub>1</sub>: Oh, jelas dong, *dek*. Banyak dokumen-dokumen tertulis perusahaan seperti laporan tahunan dll. sudah diupload di website secara intranet Telkom. tapi sayangnya harus *pake username* dan nomor induk karyawan. Kami sangat menjaga kerahasiaan dokumen

penting perusahaan. lain dengan profil, produk, dan berita umum bisa dilihat di *www.telkom.co.id*. Coba buka aja. Disitu lengkap ko, jadi semua orang bisa baca.

P : Oh ya, Bu. Kalau karyawan baru ini langsung diberikan pekerjaan atau ada sedikit pengenalan *jobdes*, Bu? Soalnya, di beberapa perusahaan terkadang ada yang ingin karyawannya siap pakai, Bu.

I<sub>1</sub> : *Hhhmm.. gini dek..* disini karyawan yang baru masuk biasanya dikasih orientasi. Semacam perkenalan lah...jadi mereka bisa tahu tugasnya masing-masing...Jangankan karyawan baru, pelajar atau mahasiswa yang mengadakan magang atau praktek kerja lapangan disini kami perkenalkan dulu dengan kerja yang mau dikerjakan. Kami tidak memandang siapa yang mengerjakan. Kami membutuhkan hasil pekerjaan yang dilakukan. Setidaknya, bisa membantu beban rekan – rekan kerjanya.

P : Pertanyaan terakhir Bu, Apakah karyawan disini sering melakukan pengetahuan secara eksplisit, Bu? Artinya, pengetahuan itu dituang ke dalam media tulisan seperti laporan.

I<sub>1</sub> : Oh, kalau itu memang sering. Setelah tahu instruksi pekerjaan apa hari ini yang mau dilakukan, trus pekerjaan itu dituangkan dalam bentuk tulisan atau laporan, seperti kata adek tadi secara *..hhmm*, eksplisit ya? Nah, itu. Kami membuatnya dalam bentuk diagram, siklus, skema, *worksheet*, dll. Tujuannya, ya supaya memudahkan manajer memantau pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya.

P : Kalau begitu, terima kasih ya Bu kesempatan waktunya dan jawaban Ibu. Senang bisa mewawancari Ibu.

I<sub>1</sub> : Oh iya, sama –sama dek.

## **2. Transkrip Wawancara dengan Informan 2**

Hari/Tanggal : Rabu , 18 Mei 2011

Waktu : 09.00 WIB

Lokasi : Bagian *Reward and Recognition*

### **Keterangan**

P : Penulis

I<sub>2</sub> : Informan kedua

P : Selamat siang, Pak.

I<sub>2</sub> : Selamat siang. Silahkan masuk, *dek*. Ada perlu apa ya?

P: Saya mahasiswi USU yang janji mau wawancara dengan Bapak kemarin.

I<sub>2</sub> : Oh, yang tentang budaya informasi ya. Oke, *dek* silahkan wawancaranya.

P : Benar , pak. Gini pak, saya mau tanya, sebelum karyawan melakukan pekerjaan, ada ga instruksi suatu pekerjaan agar karyawan lebih cepat memahaminya, Pak?

I<sub>2</sub>: Kalau itu jelas ada. *dek*. Itu wajib dalam perusahaan ini. Kami selalu menjelaskan divisi dan pekerjaan apa yang harus dikerjakan. Biasanya sebelum mulai kerja ada instruksi untuk karyawan baru dari karyawan yang lebih senior dan ahli dibidangnya, jadi mereka *gak* bingung lagi. Instruksi juga bisa menghindari mereka dari kekeliruan dalam kerja.

P: Karyawan baru ini butuh dilatih atau ditraining lagi, Pak? Soalnya, saya pernah baca kalo di Telkom ada yang namanya *Telkom Learning* sebagai wadah pembelajaran untuk karyawan.

I<sub>2</sub>: Kalau *Telkom Learning* memang sebagai wadah pembelajaran karyawan. Tidak hanya karyawan baru saja dilatih disini. Karyawan lama pun bisa mengikuti pembelajaran ini. Telkom Learning juga ngadain pelatihan khusus untuk karyawan.. ini semacam kegiatan pembelajaran...perusahaan menjadi mudah menyampaikan informasi, bermanfaat la untuk meningkatkan budaya informasi seperti yang *adek* bilang..

P : Berdasarkan info yang saya dapatkan, di Telkom ini kan banyak sekali penghargaan – penghargaan. Nah, berapa banyak kira – kira penghargaan yang ada disini, Pak?

I<sub>2</sub>: *Hmm....*Ada banyak sih penghargaan di Telkom. Kalo nominal saya kurang tahu, tapi ada penghargaan seperti perjalanan haji buat karyawan yang akan pensiun.. Juga ada beasiswa untuk putera-puteri karyawan yang berprestasi sehingga bisa melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

P : Menurut Bapak, Ada *gak* kegiatan yang memungkinkan karyawan mendapatkan informasi mengenai pekerjaan, Pak?

I<sub>2</sub> : Iya, tentu saja ada, *dek*. Karena kami sibuk sekali, banyak pekerjaan, jadi *kalo* berbagi informasi lewat kegiatan formal seperti seminar atau *workshop*. Saya rasa, mengikuti seminar atau *workshop* bisa menambah pengetahuan dan wawasan karyawan karena pembicara pasti didatangkan.

- P: *Gimana* dengan komunikasi antarkaryawan disini, Pak? Selain *coffe morning*, ada lagi *gak* , Pak komunikasi tatap muka lainnya?
- I<sub>2</sub>: Kami diskusi *kalo* ada proyek yang akan dilakukan bersama. Kami bicarakan lewat *meeting*. Dalam *meeting kan* para karyawan bisa menuangkan ide-ide atau pendapat, juga sekalian berbagi pendapat dengan yang lain.
- P: Bedanya dengan diskusi *coffe morning* apa, Pak?
- I<sub>2</sub>: Kalo *coffe morning* diskusinya *nyantai.. kalo meeting* kan lebih serius. *Coffe morning* *gak* rutin, sekali seminggu. Sedangkan *meeting* dilakukan kapan *aja* kita merasa perlu bicarain soal kerjaan.
- P: *Hhhmm*, baiklah Pak. Itu aja sepertinya yang mau saya tanyakan. Terimakasih sudah bersedia membantu saya wawancara.
- I<sub>2</sub>: Sama-sama *dek*.

### 3. Transkrip Wawancara dengan Informan 3

Hari/Tanggal : Rabu , 18 Mei 2011

Waktu : 14.00 WIB

Lokasi : Bagian *Benefit & Facilities*

#### Keterangan

P : Penulis

I<sub>3</sub> : Informan ketiga

P : Siang Pak, saya mau wawancara Bapak, seperti janji kemarin.

I<sub>3</sub>: Adek yang mahasiswa Usu kan?

P: Benar pak. Bisa kita mulai wawancara Pak?

I<sub>3</sub>: Silahkan... Waktu kami gak banyak *lho, dek*. Harap maklum ya. (sambil tersenyum ramah dan mempersilahkan penulis duduk)

P: Iya pak. Sibuk sekali sepertiya..hehe. *Hhmm*, gimana ya cara karyawan disini mendapatkan informasi seperti pekerjaan atau produk perusahaan ? Apakah disini terdapat perpustakaan ?

- I<sub>3</sub>: Begini, *dek*. Semua penyimpanan informasi ada di media elektronik. Ada *web*, *portal*, *email*, dll. Kalo perpustakaan gak ada...Kami *pake* internet aja. Jaringan LAN disini sangat memadai sehingga dapat mengakses dan menyimpan informasi lewat internet.
- P : Seberapa sering karyawan berbagi terhadap pengetahuan atau informasi untuk rekan kerja, Pak ?
- I<sub>3</sub>: Sebenarnya, tiap apel pagi atau hari Jum'at habis senam SKJ biasanya karyawan saling berbagi informasi kalo ada kegiatan-kegiatan tertentu. Terkadang ada pengumuman yang disampaikan disana
- P : Apakah ada penghargaan kepada karyawan yang rajin membagikan informasi supaya karyawan lebih giat lagi berbagi informasi atau pengetahuan ?
- I<sub>3</sub>: *Hmm...* penghargaan apa nih, *dek*? Kalo *insentif* *gak* ada kalo buat *sharing*...kalo inovasi banyak ditawarkan penghargaan..Kalo ada juga untuk *sharing* gitu seperti yang adek bilang, mungkin jadi motivasi ya untuk mau berbagi..*hehe..*
- P : Kalo karyawan melakukan inovasi, apa karyawan tersebut langsung mendapat *reward*?
- I<sub>3</sub>: Tidak semua karyawan mendapat *reward* karena semua inovasi diseleksi dengan ketat dari lokal hingga nasional. Jadi, karya yang benar – benar terbaik lah yang mendapatkan *reward*.
- P : Upaya apa ya yang dilakukan Telkom untuk meningkatkan potensi karyawan ?
- I<sub>3</sub> : Upaya peningkatan yang dilakukan banyak sekali dan kami punya program promosi dan mutasi...gunanya untuk mengembangkan potensi karyawan. Ini juga menjadi motivasi sekaligus menghargai kinerja karyawan.
- P : Kalau *gak* salah ada pelatihan untuk karyawan yang memasuki pasca karyawan baru – baru ini di Telkom. Kegiatan pelatihan apa ya itu ?
- I<sub>3</sub>: Ohh itu, acara Kalpurti..kalo *gak* salah tanggal 5 Mei 2011 kemarin. Itu pelatihan wirausaha, *dek*. Jadi kalo dah *gak* kerja disini lagi bisa buka usaha seperti warnet atau counter hp, dll.
- P : Banyak info yang mengatakan manajer butuh penaksiran kebutuhan karyawan. Nah, bagaimana dengan perusahaan Telkom, Pak menurut Bapak?

I<sub>3</sub>: Iya, *dek*..manager perlu melakukan penaksiran terhadap kebutuhan. Kebutuhan ada dua, bisa kebutuhan dari perusahaan atau organisasi, bisa juga kebutuhan yang datangnya dari personal yakni karyawan.

P : Kebutuhan organisasi dan personal seperti apa ya, Pak ?

I<sub>3</sub>: Kebutuhan organisasi yakni dengan melihat tujuan dari perusahaan Telkom. Tujuan perusahaan bisa saja bersifat jangka panjang dan jangka pendek. Kalau analisis kepada personal bisa dengan membandingkan evaluasi kemampuan karyawan pada masing-masing skill dengan tingkat kemampuan yang diperlukan untuk masing-masing *skill* atau membandingkan kinerja sesungguhnya dengan standar minimum kinerja yang diterima. Kadang, survey juga dipakai disini.

P : Kalo soal keputusan disini bagaimana ya Pak? Apa karyawan selalu terlibat ?

I<sub>3</sub>: Disini sih keputusannya memang manajerial tapi gak absolut... Kalau soal teknis pekerjaan, regulasi, datangnya dari manajerial. Tapi kalau menyangkut soal taktik marketing, promosi atau iklan, butuh ide banyak karyawan. Intinya sih dek, kalo keputusan *sih* relatif...tergantung kasus yang muncul...bisa jadi cuma melibatkan manajemen *aja*, bisa juga melibatkan manajemen dan beberapa karyawan yang terkait, bisa juga seluruh karyawan tapi lewat *survey* atau *voting* kita lihat.

P : Ada *gak* ya Pak kepercayaan untuk berbagi informasi antar karyawan dalam acara *sharing* ?

I<sub>3</sub>: Tentu saja ada. Kami harus bersifat transparan terhadap informasi. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh rekan – rekan sesuai dengan kepentingan mereka. Nah, acara *sharing* yang ada di Telkom cukup banyak.. Disana karyawan bisa *share* banyak hal. Para karyawan jadi akrab dan timbul rasa saling percaya untuk berbagi informasi lebih banyak lagi.

P : Semua karyawan ini bekerja secara individual atau *teamwork* ya?

I<sub>3</sub>: Kami semua adalah *teamwork*. Terutama kalo ada proyek Telkom, kami akan membentuk *team* dan membicarakan siapa-siapa aja yang terlibat disitu. Untuk mendukung *goal* perusahaan, dibutuhkan kerjasama karyawan.



P: Pertanyaan terakhir ni, Pak. Pedoman teknis pekerjaan yang digunakan oleh perusahaan ini apa ya, Pak?

I<sub>3</sub>: Kami memiliki pedoman pekerjaan dan pedoman itu beda – beda ya untuk setiap perusahaan. Nah, karyawan disini menggunakan dokumen ISO 9001 dan SOA 404 sebagai pedoman teknis atau standar dalam bekerja...untuk selengkapnya nanti saya tunjukkan dokumennya, supaya lebih jelas...disitu jelas manfaatnya untuk apa.

P : *Ohhh*, begitu ya Pak. Itu aja sih yang mau saya tanyakan. Makasih banyak ya Pak.

I<sub>3</sub>: Oke *dek*, sama-sama.

#### **4. Transkrip Wawancara dengan Informan 4**

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Mei 2011

Waktu : 09.00 WIB

Lokasi : Bagian *Input Back Off*.

#### **Keterangan**

P : Penulis

I<sub>4</sub> : Informan keempat

P : Pagi, Pak..sedikit mengganggu nih Pak. Saya mau wawancara Bapak.

I<sub>4</sub>: *Gakpapa ko dek*.. kan udah konfirmasi sebelumnya. Jadi mau wawancara apa nih?

P: Tentang portal nih, Pak. Saya udah tanya-tanya sama informan lain juga. Bisa lebih diperjelas, Pak? Pak. Apakah portal Telkom sering diakses oleh karyawan, Pak? Seberapa seringkah?

I<sub>4</sub>: Ya, benar *dek*. Telkom punya portal. Namanya POINT. Aksesnya sangat sering soalnya absensi dari situ... selain itu seluruh instruksi, beban pekerjaan dan nota dinas juga disalurkan melalui intranet... informasi seperti pelayanan hak cuti, gaji, data karyawan, penghargaan dan hukuman ada disitu.

P: Di bagian portal itu, terdapat informasi apa saja *sih*, Pak?

- I<sub>4</sub>: Oh..ada banyak informasi yang bisa dilihat di web perusahaan. Misalnya saja informasi keuangan, logistik, SDM, pelayanan pada karyawan, pemasok, pelanggan juga *stakeholders*. Selain itu untuk menyebarkan informasi, kami rata-rata menggunakan media IT. *Jadi bisa dibilang* kebutuhan informasi bisa terpenuhi dengan adanya sistem informasi.
- P: *Kalo* karyawan ingin lihat proyek yang telah dikejakan oleh Telkom, dimana mereka bisa dapatkan informasi tersebut, Pak?
- I<sub>4</sub>: *Hmmm....kalo* mau lihat lihat proyek – proyek yang dikerjakan Telkom, bisa dilihat diportal....semua tersimpan di database...beritanya *update* kok. Proyek untuk bantuan kemasyarakatan seperti pembuatan aplikasi pun ada di *database* sehingga memudahkan karyawan melihat keseluruhan *event* atau proyek – proyek.
- P : Jadi, penyimpanan informasi secara keseluruhan disimpan di dalam *database* ya, Pak?
- I<sub>4</sub>: Iya benar, jadi perusahaan ini kebanyakan memanfaatkan teknologi informasi sebagai cara untuk berkomunikasi. Semua informasi baik itu pekerjaan atau kegiatan lainnya disimpan dalam perangkat IT. Serba elektronik. *Udah* cukup baik media penyimpanan informasinya.
- P: Ada *gak* ya laporan tahunan tercetak dalam perusahaan ini, Pak ?
- I<sub>4</sub>: *Ohhh..kalo* kumpulan dokumen-dokumen seperti laporan tahunan ada disebarkan di *web portal*, tapi kalo portal khusus *dek*. *Hanya karyawan yang bisa buka soalnya pake username dan password , juga aksesny lewat intranet.*
- P: Nah..di bagian HRD sendiri, apakah sudah menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan sehari – hari, Pak ?
- I<sub>4</sub>: Iya, di bagian HRD kami sudah menggunakan teknologi informasi. Misalnya HRD sudah menggunakan layanan informasi yang bernama E-HR (Electronic Human Resources) atau SIM SDM (Sistem Informasi Managemen Sumber Daya Manusia). Teknologi ini memudahkan karyawan dalam memenuhi kebutuhan personalia karyawan seperti cuti, pensiun dan sebagainya. Dengan menggunakan teknologi informasi di bagian HRD, semakin mudah pihak *Human Resource* memenuhi keinginan karyawan.

- P : Jadi, segala bentuk kebijakan, proses dan prosedur sudah terdokumentasi dalam teknologi informasi, Pak?
- I<sub>4</sub>: *Hhhm,,*, bisa dikatakan demikianlah dek...kebijakan, proses, prosedur itu udah terdokumentasi dengan jelas...ada dua model, ada yang disimpan di *database* dan ada yang tercetak. Kalo tercetak di letak di HRD, kalo digital ya di *database*...untuk *database* aksesnya terbatas buat karyawan sini aja.. anak PKL juga *gak* kami kasih..cuma data umum aja.
- P : Kalo *sharing* selain *coffee morning*, ada tidak cara lain untuk jajak pendapat di kalangan karyawan, Pak?
- I<sub>4</sub>: Iya, jadi selain *coffee morning*, kami juga punya forum milis, berita intranet Telkom. Web nya namanya Serikat Karyawan Telkom. Lewat forum ini bisa tukar pendapat tentang pekerjaan atau *share* kesulitan dalam melakukan pekerjaan dan mencari solusi yang tepat.
- P : Penghargaan untuk karyawan yang memberikan sumbangsi informasi ada tidak, Pak?
- I<sub>4</sub>: Kalo penghargaan berbagi informasi sepertinya tidak ada, tapi kalo inovasi dari karyawan baru deh ada penghargaan. Berbagi merupakan suatu kewajiban dalam perusahaan ini karena bagian dari credo *Committed 2U, dek*. Jadi, antar karwayan pun harus transparansi informasi.
- P : Pertanyaan terakhir, apa sering instruksi pekerjaan diterjemahkan ke bentuk misalnya melalui diagram, siklus atau sebagainya sehingga memudahkan pemahaman karyawan, Pak?
- I<sub>4</sub>: Oh...kalo diagram atau siklus itu banyak contohnya *dek*..misalnya siklus pelaporan keuangan, siklus pendapatan, siklus perpajakan, dsb.. Nanti saya tunjukan bentuk tercetaknya seperti apa. Dan memang, melalui diagram, lebih cepat proses pemahaman suatu kerja.
- P: Lengkap juga ya Pak di sini informasinya. Saya jadi paham banyak. Makasih Pak sudah bersedia diwawancara.
- I<sub>4</sub>: Kembali kasih, *dek*.

## 5. Transkrip Wawancara dengan Informan 5

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Mei 2011  
Waktu : 14.00 WIB  
Lokasi : Bagian *Communication*

### Keterangan

P : Penulis

I<sub>5</sub> : Informan kelima

P : Siang Pak. Bisa mengganggu waktunya sebentar. Saya mau wawancara sedikit.

I<sub>5</sub>: Oh, boleh, boleh.. tentang apa itu ya?

P: Tentang budaya informasi. Gimana kebiasaan karyawan menggunakan informasi, Pak.

I<sub>5</sub>: Oh, begitu. Menarik juga. Ok, *dek* silakan aja.

P : Nah, apakah komunikasi antar pimpinan dan bawahan dapat dikatakan lancar, Pak?

I<sub>5</sub>: Kalo soal komunikasi bisa dikatakan lancar. Kami sering membicarakan masalah pekerjaan dengan pimpinan....kalo diskusi tatap muka kami lakukan saat *coffee morning* dan *meeting*. Hubungan baik antara atasan dan bawahan perlu dibina untuk memudahkan dalam komunikasi.

P : Ada *gak* upaya manager untuk merangsang karyawan supaya menjadi giat bekerja, Pak ?

I<sub>5</sub>: Oh, kalau itu ada dan itu memang harus ada. Ada dua kegiatan yang dapat merangsang karyawan menjadi loyal dan giat bekerja.. kami *ngadain* kegiatan yang namanya promosi dan mutasi. Kegiatan itu bisa memotivasi karyawan yang lain agar jauh lebih baik tentunya.

P : Seperti apa promosi dan mutasi itu, Pak? Bisa dijelaskan sedikit ?

I<sub>5</sub>: Iya, jadi promosi dilakukan untuk karyawan yang memiliki kinerja atau *performance* terbaik selama mereka bekerja dan memberikan benefit yang baik untuk perusahaan. Karyawan seperti ini patut dipromosikan sebagai karyawan teladan dan terbaik serta

diberi penghargaan berupa reward, peningkatan karir, hingga tunjangan finansial yang lebih dari sebelumnya. Kalau mutasi, karyawan – karyawan yang berkompeten ditugaskan ke kantor cabang yang membutuhkan tenaga. Biasanya, karyawan yang mengalami mutasi ada peningkatan jabatan. Walau jabatan berbeda divisi, karyawan yang ingin dimutasi dilakukan pelatihan agar jelas *job description* suatu bagian.

P: Adakah program *workshop* untuk pengembangan potensi karyawan, Pak?

I<sub>5</sub>: Oh ada *dek*. Kalo diskusi selain *coffee morning*, ada juga seminar dan *workshop*...seperti program IGOS dan seminar nasional bertajuk *BUMN Outlook and Economic Growth 2010*. Melalui seminar atau *workshop* yang diadakan oleh Telkom, potensi karyawan menjadi semakin baik.

P : Apakah teknologi membantu dalam kegiatan sehari – hari khususnya mendapatkan informasi, Pak ?

I<sub>5</sub> : Oh jelas, *dek*. Dengan adanya *website* lewat intranet *kayak* portal, kami jadi bisa tahu informasi terkini tentang produk-produk dan proyek-proyek yang sedang dikerjakan..juga aktivitas unit kerja lainnya. Informasi yang didapat selalu *diupdate* oleh pihak pemelihara informasi.

P : Apakah rasa percaya dengan berbagi informasi memang sudah tumbuh dalam karyawan disini, Pak?

I<sub>5</sub>: Iya, Tentu saja.. rasa percaya itu timbul dengan adanya transparansi informasi...*gak* ada yang ditutupi-tutupi..*kalo* memang itu informasi penting ya harus di *share* ke karyawan lain.

P : Apakah semua karyawan yang berada dalam satu divisi ini merupakan bagian dari *teamwork*, Pak?

I<sub>5</sub>: Iya, benar, *dek*. Semua bagian dari *teamwork*. Pasti ada perbedaan, tapi harus terima itu, *positive thinking*, *gak* nyari-nyari kesalahan orang lain...semua kasih kontribusi, karena berhasil tidaknya suatu perusahaan itu kerja sama seluruh divisi untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

P : Apakah setiap keputusan selalu mempertimbangkan efek dari keputusan yang diambil, Pak?

I<sub>5</sub>: Oh itu jelas sekali, dek. Kesalahan dalam pengambilan keputusan bisa saja berakibat fatal. Nah..untuk mencegah *fraud* atau manipulasi, setiap pengambilan keputusan khususnya masalah finansial, kami pake SOA 404 dan ISO 9001.

P : Seberapa sering ya pembuatan laporan dalam perusahaan ini, Pak ?

I<sub>5</sub>: *Hmm...*setiap akhir tahun kami membuat laporan tahunan, seperti laporan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban perusahaan....berguna juga untuk evaluasi kinerja perusahaan..ada bentuk tercetak maupun elektroniknya di web portal yang diakses lewat intranet kami.

P: Pertanyaan terakhir nih, Pak. Menurut Bapak, ada *gak* hambatan dalam berbagi pengetahuan atau informasi? Atau Bapak pernah *gak* merasakan hambatan itu?

I<sub>5</sub>: *Hmm...*apa ya hambatannya? Ya, mungkin kemampuan setiap orang tentu beda-beda dalam menyerap informasi dan pengetahuan..bisa cepat, bisa lambat, atau ada perbedaan persepsi. Itu biasalah, makanya ada diskusi atau pelatihan yang mengantisipasi perbedaan kemampuan personal.

P: Ohh, begitu ya Pak. Sepertinya informasi dari Bapak udah cukup jelas. Terimakasih atas waktu luangnya.

I<sub>5</sub>: Sama-sama *dek*.

## **GLOSSARY**

### **Aliran informasi**

Proses dimana informasi yang tepat disampaikan pada orang yang tepat, pada waktu yang diinginkan. Aliran informasi (information flow) adalah perpindahan informasi dalam struktur organisasi dan metodologi yang digunakan (saluran) dalam memindahkan informasi ini terkait dengan budaya organisasi, proses, waktu, dan pemaknaan sehingga informasi ini dianggap sebagai nilai, pembelajaran, pengalaman, atau instruksi.

### **Corporate Customer**

Pelanggan yang menggunakan suatu layanan dalam jumlah besar dan penggunaan langganan ditujukan untuk suatu perusahaan (Corporate). Sehingga, cost atau biaya pemakaian layanan dibiayai oleh perusahaan. Penggunaan layanan pada corporate digunakan untuk tujuan bisnis.

### **Delivery channel**

Perusahaan Telkom menjembatani dan menyediakan layanan dan fasilitas yang diperlukan oleh perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnis telekomunikasi.

### **Explicit knowledge**

Pengetahuan yang dapat diekspresikan dalam bentuk kata-kata, dapat dijumlah, serta dapat dibagi dalam bentuk data, formula ilmu pengetahuan, spesifikasi produk, manual-manual, prinsip-prinsip universal. Pengetahuan ini siap ditransfer kepada orang lain secara formal dan sistematis.

### **Fraud**

Suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang-orang dalam dan atau luar organisasi, dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan atau kelompoknya yang secara langsung merugikan pihak lain.

### **Informasi**

Data yang disajikan dalam bentuk yang mudah dimengerti yang maknanya dihubungkan dalam konteks penggunaannya. Dalam arti yang dinamis, informasi adalah pesan yang disampaikan melalui komunikasi dan ekspresi yang sederhana. Selanjutnya, bila dikaitkan

dengan kenyataan, informasi adalah seluruh fakta, kesimpulan, ide-ide dan karya kreatif intelektual dan imajinasi yang telah dikomunikasikan baik formal maupun informal.

### **Information system management**

Sebuah program komputer yang memudahkan informasi untuk disimpan, di temukembalikan, dicari dan di *update*.

### **Information management**

Penyimpanan, pencarian, sistem temu kembali dan upd-date informasi sehingga mudah di akses

### **Knowledge base**

Data yang telah terkomputerisasi dalam sistem pakar sehingga dapat digunakan untuk memecahkan suatu masalah

### **Knowledge industry**

Bisnis atau perusahaan yang mengkhususkan diri dalam pemrosesan data atau pengembangan dan penggunaan teknologi informasi

### **Knowledge repository**

Knowledge repository merupakan sistem komputer yang secara sistematis mengatur dan mengatagorikan pengetahuan suatu organisasi. Repository (tempat penyimpanan) dapat memudahkan dalam pencaharian data.

### **Konversi pengetahuan**

Proses menciptakan pengetahuan (*creation*) yang meliputi sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi internalisasi,

### **Manajemen pengetahuan**

Pelaksanaan penciptaan, penangkapan (*capture*), pentransferan dan pengaksesan pengetahuan dan informasi yang tepat ketika dibutuhkan untuk membuat keputusan yang lebih baik, bertindak dengan tepat, serta memberikan hasil dalam mendukung strategi bisnis.



## **Masyarakat informasi**

Masyarakat informasi merupakan contoh masyarakat yang memiliki kesempatan untuk mendapatkan cara hidup yang mudah, memiliki standar hidup tinggi dan memainkan peranan penting dalam penggunaan teknologi informasi secara global.

## **Pekan pengetahuan**

Metode tranfer pengetahuan yang tidak terstruktur, sejenis forum atau pameran terbuka yang memungkinkan terjadinya spontanitas dan karyawan dapat berdiskusi tanpa dipengaruhi prasangka apapun. Kegiatan ini berbeda dengan *workshop* atau konferensi yang sudah diatur dengan jadwal-jadwal yang ketat.

## **Peta pengetahuan**

1) Pengetahuan yang telah didokumentasikan dan disediakan, yang diperoleh dari para pakar. 2) Sebuah tampilan antar muka pengguna (*interface*) yang mampu menampilkan pencaharian orang-orang, tempat (komunitas) dan beberapa sistem dalam bentuk informasi yang terdapat didalam dan diluar suatu organisasi. Peta pengetahuan menyediakan kemudahan akses kepada pengguna melalui web browser untuk informasi tertentu yang pada akhirnya dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas dan mendorong penggunaan kembali.

## **Strategi informasi (information strategy)**

Suatu kebijakan perusahaan atau organisasi mengenai penggunaan informasi.

## **Tacit knowledge**

Pengetahuan yang dimiliki seseorang dan sangat sulit untuk diformalisasikan, sulit dikomunikasikan atau dibagi dengan orang lain. Tacit knowledge ini berada dan berakar di dalam tindakan maupun pengalaman seseorang termasuk idealisme, nilai-nilai atau emosionalnya.

## **Talk rooms**

Ruangan yang khusus dirancang untuk para karyawan disebuah perusahaan agar bisa berbincang-bincang secara informal mengenai pekerjaannya sehingga terjadi pertukaran atau transfer pengetahuan secara tidak langsung. Di Jepang di sebut “talk rooms” sedangkan di perusahaan IBM disebut “water cooler”

## **Transfer pengetahuan (knowledge tranfer)**

Mengkomunikasikan pengetahuan yang khusus dikembangkan didalam bagian organisasi untuk memperluas suatu group seperti bagian lain dalam organisasi atau pelanggan bisnis