

**AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI PT  
PERMODALAN NASIONAL MADANI (PERSERO)  
CABANG WARU 2 DALAM MENINGKATKAN LITERASI  
DIGITAL KARYAWAN MELALUI APLIKASI PNM DIGI**



Oleh:

GITA NOER AZIZUL

NIM : 1813221009

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

**2022**

**AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI PT PERMODALAN NASIONAL  
MADANI (PERSERO) CABANG WARU 2 DALAM MENINGKATKAN  
LITERASI DIGITAL KARYAWAN MELALUI APLIKASI PNM DIGI**

**Gita Noer Azizul<sup>1)</sup>, Ratna Setyarahajoe<sup>2)</sup>, Rini Ganefwati<sup>3)</sup>**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : [gythyanuar@gmail.com](mailto:gythyanuar@gmail.com)

**ABSTRAK**

Melimpahnya sumber daya informasi yang disebabkan oleh kemajuan teknologi informasi dan internet pada era digital saat ini. Lahirnya perubahan besar yang terdapat dalam lahirnya komunitas berbasis pengetahuan digital ini memerlukan adanya kemampuan untuk memahami atau mengolah suatu informasi yang didapatkan melalui media berbasis digital atau disebut dengan literasi digital.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa gambar dan kata – kata. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat rumusan masalah segala transaksi operasional perusahaan yang didasarkan dengan sistem manual ini membuat adanya kerentanan terhadap penyelewengan data oleh oknum dan sistem manajemen waktu yang kurang terkontrol. Oleh sebab itu, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) meluncurkan sebuah kanal digital berbentuk aplikasi, yang saat ini diberi nama PNM Digi. Dengan adanya digitalisasi, dapat diharapkan untuk memberi akses kemudahan bagi karyawan dalam melakukan segala transaksi. Segala transaksi penginputan data dapat tercontrol dengan dari sistem sehingga dapat meminimalisir adanya penyelewengan data. PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2 menggunakan sistem komunikasi vertical maupun komunikasi horizontal serta melakukan sosialisasi dan pelatihan sebagai bentuk aktivitas komunikasi organisasi untuk meningkatkan literasi digital karyawan.

Kata Kunci : Aktivitas, Komunikasi Organisasi, Literasi Digital, Aplikasi PNM Digi

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ACTIVITIES PT PERMODALAN  
NASIONAL MADANI (PERSERO) WARU 2 BRANCH IN IMPROVING  
EMPLOYEES' DIGITAL LITERACY THROUGH PNM DIGI APPLICATION**

**Gita Noer Azizul<sup>1)</sup>, Ratna Setyarahajoe<sup>2)</sup>, Rini Ganefwati<sup>3)</sup>**

Communication Studies Program, Faculty Of Social and Political Sciences

Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : [gythayanuar@gmail.com](mailto:gythayanuar@gmail.com)

**ABSTRAC**

The abundance of information resources caused by advances in information technology and the internet in today's digital era. The birth of the big changes contained in the birth of this digital knowledge-based community requires the ability to understand or process information obtained through digital-based media or called digital literacy. Therefore, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) launched a digital channel in the form of an application, which is currently named PNM Digi. There are features that provide easy access for employees to work and can improve digital literacy skills.

The research method used in this study is a qualitative research method using a descriptive approach. Descriptive research method is data collected in the form of pictures and words. The data collection is done by means of observation, interviews and documentation.

Based on the research conducted, there is a problem formulation of all company operational transactions that are based on this manual system, which creates a vulnerability to data misappropriation by unscrupulous individuals and an uncontrolled time management system. Therefore, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) launched a digital channel in the form of an application, which is currently named PNM Digi. With digitalization, it can be expected to provide easy access for employees in carrying out all transactions. All data input transactions can be controlled from the system so as to minimize data fraud. PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Waru 2 Branch uses a vertical communication system as well as horizontal communication and carries out socialization and training as a form of organizational communication activities to improve employee digital literacy.

**Keywords :** Activities, Organizational Communication, Digital Literacy, PNM Digi Application

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemudahan sehingga penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Strategi Humas PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Dalam Meningkatkan Literasi Digital Karyawan Melalui Aplikasi PNM Digi**” dengan tepat waktu. Hasil skripsi disusun untuk disajikan pada sidang skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Bhayangkara Surabaya,

Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi junjungan Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang saat ini kita rasakan.

Selesainya penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa syukur, ucapan terima kasih, rasa hormat dan penghargaan setinggi tingginya kepada :

1. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si selaku dekan dan Bapak Muhammad Fadeli, S.Sos.M.Si selaku wali dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya atas kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Juliyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dorongan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Ratna Setyarahajoe, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Ibu Dra. Rini Ganefwati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia membimbing dan memberikan segala inspirasi serta semangat pantang menyerah untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih pula penulis ucapkan karena Ibu telah sabar membimbing penulis dari awal hingga terselesainya skripsi.
4. Bapak Yulius Puguh Adi Widodo, S.Sos.M.Si. selaku Dosen Wali penulis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya, yang telah memberi banyak masukan dalam berbagai hal mengenai pengetahuan ilmu komunikasi.

5. Seluruh staff pengajar jurusan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai dunia Ilmu Komunikasi khususnya pada kajian Humas.
6. Seluruh staff bagian akademik dan administrasi yang telah membatu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi dan kebutuhan – kebutuhan kuliah lainnya.
7. PT Permodalan Nasional Madani (Persero) terutama pada Ibu Putri Amalia selaku Kepala Cabang Waru 2 yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh jajaran staff PT Permodalan Nasional Madani (Persero) khususnya cabang Waru 2 yang dengan senang hati berpartisipasi dalam penelitian ini.
9. Pimpinan kantor tempat bekerja penulis, terima kasih telah memberikan waktu untuk segala urusan perkuliahan, serta rekan – rekan kerja penulis yang telah memberi banyak dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
10. Untuk Ibu tercinta, Ibu Reti terima kasih atas dukungan dan doa tiada henti, menemani proses ‘jatuh bangun’ dalam menyelesaikan skripsi. Tidak lupa kepada Alm.Ayah penulis (Alm. Bapak Rudiono) penulis persembahkan sebuah kebanggaan untuk mengangkat derajat orang tua.
11. Kerabat – kerabat dekat penulis yang telah memberi semangat pantang menyerah demi tercapainya mimpi mulia.
12. Calon Suami penulis yang dengan sabar menemani dan memberikan masukan baik dan banyak dukungan motivasi agar selalu semangat hingga akhir.
13. Sahabat – sahabat seperjuangan skripsi, Peggy dan Ratih yang saling memberi semangat dan saling memotivasi agar bisa lulus bersama tepat waktu.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih sedalam dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Konsentrasi Humas. Terutama untuk teman – teman seperjuangan angkatan 2018 “Kita Harus Lulus dan Wisuda Bersama.”

Penulis memohon atas segala kekurangan dan kesalahan baik sengaja maupun tidak sengaja. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari perbaikan di masa mendatang.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Surabaya, 13 Mei 2022  
Penulis

**Gita Noer Azizul**  
**NIM : 1813221009**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Definisi Konsep .....	7
1.6 Metode Penelitian .....	13
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	14
1.6.2 Subjek Penelitian .....	14
1.6.3 Fokus Penelitian .....	15
1.6.4 Sumber Data .....	15
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data .....	16
1.6.6 Teknik Analisis Data .....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Landasan Teori .....	23
2.3 Kerangka Konseptual .....	30
<b>BAB III GAMBARAN OBYEK PT PERMODALAN NASIONAL MADANI (PERSERO)</b>	
3.1 Gambaran Umum Obyek PT Permodalan Nasional Madani .....	31
3.2 Sejarah PT Permodalan Nasional Madani .....	31

3.3 Logo PT Permodalan Nasional Madani.....	33
3.4 Visi & Misi PT Permodalan Nasional Madani (Persero) .....	33
3.5 PNM Group .....	34
3.6 Sistem Manajemen .....	36
3.7 Jajaran Komisaris Dan Direksi .....	38
3.8 Struktur Organisasi Dan Karyawan.....	39
3.9 Produk Dan Jasa PT Permodalan Nasional Madani .....	40
4.0 Rapat Umum Pemegang Saham (RUPHS) Dan Dewan Komite.....	46
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALIS DATA</b>	
4.1 Aplikasi PNM Digi.....	50
4.1.1 Pengertian Aplikasi PNM Digi.....	50
4.1.2 Tujuan Dan Manfaat Aplikasi PNM Digi .....	55
4.2 Aktivitas Komunikasi PT Permodalan Nasional Madani.....	56
4.2.1 Komunikasi Organisasi .....	56
4.2.2 Proses Komunikasi Organisasi PT Permodalan Nasional Madani.....	58
4.2.3 Faktor Penghambat Komunikasi Organisasi PT Permodalan Nasional Madani	67
4.3 Sosialisasi .....	69
4.4 Pelatihan .....	73
4.5 Hasil Perbandingan.....	75
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran .....	79

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR BAGAN

No	Daftar Bagan	Halaman
2.3	Kerangka Konseptual .....	30
3.7.1	Jajaran Komisaris .....	38
3.7.2	Jajaran Direksi .....	39
3.8.1	Struktur Organisasi .....	39
3.8.2	Struktur Jabatan Karyawan.....	40

## DAFTAR TABEL

No	Daftar Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
4.4	Hasil Perbandingan.....	75
4.1	Pedoman Wawancara .....	39
4.2	Ringkasan Aktivitas.....	40
4.3	Hasil Perbandingana .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

No	Lampiran	Halaman
1.	Pedoman Wawancara .....	56
2.	Surat Izin Penelitian .....	70
3.	Dokumentasi .....	71

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Literasi biasanya dapat diartikan sebagai kemampuan membaca dan menulis. Namun, adanya perkembangan yang pesat dalam bidang informasi, maka literasi dapat diartikan dari berbagai sudut pandang. Mulai dari sudut pandang literasi dasar (basic literacy), literasi sains (science literacy), literasi teknologi (technology literacy), literasi multicultural (multicultural literacy) sampai pada sudut pandang kesadaran global (global awareness). (Muhammad Kharizmi,2015). Dapat dikatakan literat, jika seseorang dapat memahami suatu hal karena membaca informasi dengan tepat dan melakukan sesuatu sesuai dengan pemahamannya terhadap isi bacaan tersebut. Kemampuan literasi seseorang tidak dapat muncul begitu saja, namun juga membutuhkan proses untuk menjadi seorang literat.

Beberapa masyarakat mengatakan bahwa kemampuan literasi hanya dapat diperoleh dari bangku sekolah atau seseorang yang mempunyai pendidikan tinggi. Namun pada dasarnya, pendidikan yang tinggi tidak menjamin menumbuhkan kemampuan literasi pada seseorang, akan tetapi kemampuan literasi ini lebih cepat ditumbuhkan dari lingkungan sekitar. Seperti pada lingkungan keluarga, lingkungan pergaulan dan lingkungan pekerjaan. Ada beberapa factor yang dapat menyebabkan rendahnya kemampuan literasi, salah satunya , kurangnya minat baca pada seseorang. Padahal, salah satu upaya peningkatan mutu sumber daya manusia agar cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan global yang meliputi berbagai aspek kehidupan manusia adalah dengan menumbuhkan masyarakat yang gemar membaca (reading

society). Kenyataannya masyarakat masih menganggap aktifitas membaca untuk menghabiskan waktu (to kill time), bukan mengisi waktu (to full time) dengan sengaja. Artinya aktifitas membaca belum menjadi kebiasaan (habit) tapi lebih kepada kegiatan 'iseng'. (Ane Permatasari, 2015)

Kemajuan teknologi di era saat ini, membuat seseorang menumbuhkan kemampuan literasi yang berbasis digital. Literasi digital menurut Paul Gilster yang dikutip dari bukunya dengan judul *Digital Literacy* (1997), diartikan bahwa literasi digital merupakan kemampuan seseorang untuk memanfaatkan informasi dalam berbagai bentuk. Baik itu dari sumber perangkat computer maupun ponsel. Selain itu, literasi digital menurut Douglas A.J Belshaw dalam sebuah tesis yang berjudul “ what is digital literacy? “ menyimpulkan bahwa literasi digital dapat dikatakan sebagai pengetahuan dan kecakapan seseorang dalam memanfaatkan dan menggunakan media digital. Mulai dari menggunakan alat komunikasi, menggunakan jaringan hingga bagaimana untuk menemukan evaluasi. Oleh sebab itu, karakteristik literasi digital tidak mengacu pada keterampilan operasi dan menggunakan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi teknologi (perangkat keras dan platform perangkat lunak), tetapi juga untuk proses “membaca” dan “memahami” sajian isi perangkat teknologi serta proses “menulis” dan “menciptakan” menjadi sebuah pengetahuan baru. (Indah Kurnianingsih,2017).

Berkaitan dengan kemajuan teknologi berbasis digital guna meningkatkan kemampuan literasi, maka dibekali dengan program yang disebut dengan aplikasi berbasis digital. Aplikasi adalah suatu program yang siap pakai guna untuk menjalankan perintah – perintah dari pengguna aplikasi tersebut. Tujuannya adalah untuk mendapatkan hasil lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut. Aplikasi dapat

diartikan sebagai pemecah masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi. Teknik ini biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. (Rahman 2016, dalam Adi Mardian,2021). Dapat difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, merupakan salah satu definisi aplikasi sebagai alat terapan yang diartikan secara umum. Aplikasi juga dapat disebut sebagai suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user atau penggunanya.

Melalui aplikasi, dapat memberikan suatu akses kemudahan bagi pengguna yang mana dengan kemajuan teknologi digital, semuanya dapat diakses dengan cepat dan mudah. Di era milenial saat ini, pembekalan aplikasi sangatlah penting. Salah satunya untuk meningkatkan kemampuan literasi digital. Dalam penelitian ini, pembekalan aplikasi digital pada karyawan PT Permodalan Nasional Madani (Persero),dapat dijadikan sebagai suatu upaya untuk memberikan edukasi mengenai pemahaman digital.

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) merupakan salah satu instansi dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pembiayaan dalam bentuk dana tunai berupa pinjaman kredit dengan tujuan mensejahterahkan masyarakat pra-sejahtera maupun masyarakat usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi (UMKM). Terdiri dari beberapa group perusahaan yang mempunyai program pembiayaan masing – masing. Dianataranya PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) dan PNM ULaMM (Unit layanan Modal Mikro). Adapun proses pembiayaan yang lebih mudah dan cepat, salah satu program pembiayaan yang dimiliki PT Permodalan Nasional Madani (Persero) adalah pembiayaan tanpa agunan. Sehingga sebagian besar masyarakat usaha mikro, kecil, menengah dan

koperasi (UMKM) dapat mengembangkan usahanya namun tidak menutup kemungkinan juga untuk membuka usaha baru.

Telah di kutip pada bulan September 2019, PT PNM menyalurkan pembiayaan sebesar Rp 15,79 Triliun atau meningkatkan 84,17% meningkatnya *yoy*. Dari jumlah tersebut, 82,20% PNM Mekaar berkontribusi dan sisahnya PNM ULaMM.

Pada penelitian ini dipaparkan sebuah permasalahan bahwa PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dalam operasional kantor cabang, segala transaksi internal maupun external masih dilakukan dengan cara manual. Yang mana dapat menimbulkan adanya kerentanan terhadap berkas yang hilang dan penyelewengan data oleh oknum. Sehingga membuat pekerjaan menjadi tidak efisien.

Padahal dari beberapa kompetitor lembaga pembiayaan yang setara telah mengikuti kemajuan teknologi digital yang mana segala aktivitas transaksi yang ada pada perusahaan telah menggunakan sebuah program baik berupa aplikasi maupun program internal lainnya. Hal ini dapat menunjang pekerjaan menjadi lebih efisien. Dari segi waktu maupun dari segi pendataan.

Oleh sebab itu, seiring dengan perkembangan zaman, melihat perkembangan teknologi finansial yang makin massif, Arief Mulyadi selaku direktur utama PT Permodalan Nasional Madani (Persero) berupaya untuk menggerakkan perusahaan ke kanal digital. PT Permodalan Nasional Madani (Persero) secara resmi meluncurkan kanal digital bernama PNM Digi di pengujung kuartal I 2020. Dengan adanya digitalisasi, dapat diharapkan untuk memberi akses kemudahan bagi karyawan dalam melakukan segala transaksi. Segala transaksi penginputan data dapat tercontrol dengan dari sistem sehingga

dapat meminimalisir adanya penyelewengan data. Maka perlunya memberikan edukasi dan pelatihan kepada karyawan PT Permodalan Nasional Madani (Persero) terkait pemahaman digital agar dapat membantu meningkatkan kemampuan literasi.

Di awal peluncuran aplikasi PNM Digi saat ini, memberikan akses kemudahan bagi karyawan untuk bekerja. Seperti kemudahan pada akses absensi karyawan, kebutuhan pinjaman bagi karyawan, dan kemudahan pembayaran tagihan pada karyawan. Sehingga Direktur utama PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Arief Mulyadi berencana meluaskan layanan aplikasi PNM Digi hingga ke nasabah. Menurut Arief Mulyadi, layanan ini berpotensi besar pada nasabah PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) dan Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM). Karena total nasabah perseroan berjumlah 5,41 juta orang per September 2019.

Pertumbuhan program PNM Mekaar dan penambahan jumlah kantor cabang PT PNM telah meningkatkan pembiayaan. Direktur utama PT PNM berupaya untuk terus menambah sumber daya manusia guna untuk memperluas persebaran kantor cabang. Dalam hal ini berkaitan dengan peluncuran aplikasi PNM Digi, Arief Mulyadi berharap dengan banyaknya penambahan sumber daya manusia, nantinya dapat membantu memberikan edukasi kepada nasabah mengenai kemudahan akses digitalisasi.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian kegiatan aktivitas PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dalam kantor cabang melalui seorang kepala cabang. kepala cabang dapat dianggap sebagai pimpinan organisasi di level cabang yang diberikan tanggung jawab oleh kantor pusat dalam memimpin dan menjalankan aktivitas operasional PT Permodalan Nasional Madani (Persero) termasuk tanggung jawab untuk

mencapai target finansial yang diharapkan. Oleh karena itu, Kepala Cabang ikut serta dalam berperan memberikan edukasi dan pelatihan terhadap karyawannya.

Mengikuti era modern saat ini, pentingnya sosialisasi dalam berjalannya sebuah organisasi. Pada perusahaan PT Permodalan Nasional Madani (Persero), sosialisasi menjadi hal yang penting untuk dipaparkan, karena dapat tersampaikan dengan mudah informasi – informasi kepada publik agar semakin mengenal dan merasa tertarik untuk mempelajari pengetahuan terkait digitalisasi. Dengan adanya aktivitas sosialisasi yang dilakukan PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dapat menumbuhkan kemampuan literasi khususnya pada basis digital.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ Bagaimana aktivitas PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dalam meningkatkan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi? “

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan aktivitas PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dalam meningkatkan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis :**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis, sedikit banyak dapat berguna untuk meningkatkan literasi digital karyawan

#### 1.4.2. Manfaat Praktis :

##### A. Bagi Penulis

Manfaat praktis bagi penulis adalah bahwa seluruh tahap penelitian dapat memperluas wawasan serta memperoleh pengetahuan mengenai pemahaman literasi pada kemajuan teknologi digital.

##### B. Bagi peneliti berikutnya

Manfaat bagi peneliti selanjutnya agar dapat menjadi bahan referensi atau bahan pertimbangan yang akan dikembangkan lebih lanjut.

### 1.5 Definisi Konsep

#### A. Aktivitas

Menurut KBBI, aktivitas merupakan bentuk kegiatan dan keaktifan. Dimana penyelenggara kegiatan itu sendiri berupa lembaga, badan, instansi, organisasi bahkan pribadi yang dilaksanakan dengan berbagai alasan mulai dari kampanye hingga sosialisasi sebuah program maupun kebijakan yang dijalankan.

Aktivitas merupakan perilaku yang dilakukan secara terencana dan sungguh – sungguh guna mencapai tujuan tertentu.

Dalam filsafat, aktivitas merupakan suatu hubungan khusus manusia dengan dunia, suatu proses yang dalam perjalanannya manusia menghasilkan kembali dan mengalihwujudkan alam, karena ia membuat dirinya sendiri subyek aktivitas dan gejala – gejala alam pada objek aktivitas.

Sedangkan dalam psikologi, aktivitas merupakan sebuah konsep yang mengandung arti fungsi individu dalam interaksinya dengan sekitarnya.

## B. Aplikasi

Aplikasi secara umum dapat diartikan sebagai alat terapan yang dapat difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Aplikasi dapat disebut juga suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user atau penggunanya.

Aplikasi adalah suatu program yang siap pakai guna untuk menjalankan perintah – perintah dari pengguna aplikasi tersebut. Tujuannya adalah untuk mendapatkan hasil lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut. Aplikasi dapat diartikan sebagai pemecah masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi. Teknik ini biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. (Rahman,2016, dalam jurnal Adi Mardian,2021).

Aplikasi merupakan sebuah *software* yang dibuat oleh suatu pekerjaan komputer untuk mengerjakan tugas – tugas tertentu. Misalnya seperti Ms World dan Ms Excel. (Juzinar Suhimarita, 2019)

Aplikasi dapat dikatakan sebagai suatu sub kelas perangkat lunak komputer yang secara langsung memanfaatkan kemampuan komputer untuk dapat melakukan tugas yang diinginkan oleh pengguna. (Kholik Hidayatullah, 2020).

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan sebuah perangkat komputer yang siap digunakan bagi penggunanya untuk mengerjakan tugas – tugas tertentu.

### C. PNM Digi

PNM Digi Merupakan salah satu kanal digital yang diluncurkan oleh PT Permodalan Nasional Madani (Persero) sebagai bentuk partisipan atas kemajuan teknologi digital. Upaya peluncuran kanal digital PNM Digi ini memberikan akses kemudahan bagi karyawan PT Permodalan Nasional Madani (Persero) untuk bekerja. Salah satu fitur yang tersedia diantaranya adalah absensi karyawan. Namun selain absensi karyawan, tersedia fitur lainnya seperti kebutuhan pinjaman bagi karyawan, dan kemudahan pembayaran tagihan pada karyawan, dan lain – lain. Direktur utama PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Arief Mulyadi berencana meluaskan layanan aplikasi PNM Digi hingga ke nasabah.

Menurut Arief Mulyadi, layanan ini berpotensi besar pada nasabah PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) dan Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM). Karena total nasabah perseroan berjumlah 5,41 juta orang per September 2019.

PNM Digi mulai rilis pada tahun 2021 sebagai pencapaian PT Permodalan Nasional Madani (Persero) atas kemampuan baik finansialnya, sehingga diluncurkannya kanal digital yang berbentuk aplikasi.

Sebagai penunjang aktivitas atau operasional perusahaan, diluncurkannya aplikasi PNM Digi memberi banyak manfaat, termasuk pada kemampuan literasi digital. Mengulas PNM Digi, PNM Digi terdiri dari beberapa kategori dan fitur, diantaranya :

## 1. PNM Digi

Terbagi menjadi dua cluster, antara lain untuk karyawan dan nasabah. Aplikasi digital PNM Digi untuk karyawan dilengkapi dengan fitur untuk kebutuhan karyawan khususnya untuk presensi karyawan dan beberapa lokasi kantor cabang. Sedangkan untuk nasabah, dilengkapi dengan fitur untuk kebutuhan belanja. Diringkas dari hasil wawancara Ibu Yunisa selaku account officer, bahwasannya sebelumnya terdapat aplikasi yang bernama Warung Mekaar, yang mana pada aplikasi tersebut berfungsi untuk transaksional perbelanjaan. Seperti adanya kerja sama dengan E-Commerce dan pembayaran digital lainnya, diantaranya ada Link Aja, Ovo, dan lain – lain. Ibu Yunisa mengatakan bahwa belanja melalui Warung Mekaar yang saat ini menjadi PNM Digi Nasabah, jauh lebih murah dan praktis. Karena bisa top up saldo sendiri. Sehingga jika missal ada keperluan untuk membeli pulsa, tidak perlu jauh mencari counter, cukup dari akun masing – masing yang ada di aplikasi.

## 2. PKM Digi

PKM merupakan kepanjangan dari Pertemuan Kelompok mingguan yang dilakukan oleh salah satu petugas Account Officer dan nasabah setiap satu minggu sekali. Nasabah PT Permodalan Nasional Madani (Persero) berada dalam kelompok, yang mana satu kelompoknya terdiri dari 7 sampai 10 orang bahkan lebih. Dalam hal ini, diperlukannya data nasabah seperti data angsuran hingga data formulir untuk nasabah baru. Adanya PKM Digi dapat merangkum segala data transaksional dengan nasabah, sehingga dapat

meminimalisir kehilangan atau manipulasi data baik dari petugas maupun nasabah. Dengan PKM Digi, petugas dapat melakukan input – output serta tracking data yang diperlukan untuk nasabah.

### 3. Mekaar Digi

Mekaar merupakan kepanjangan dari Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (salah satu program PT PNM). Mekaar Digi merupakan salah satu program dari aplikasi PNM Digi yang digunakan untuk input data. Hampir sama dengan PKM Digi yang bergelut dengan data – data, Mekaar Digi lebih kearah untuk data transaksi perusahaan, sedangkan PKM Digi khusus untuk nasabah.

### D. PT Permodalan Nasional Madani

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) merupakan salah satu instansi dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pembiayaan dalam bentuk dana tunai berupa pinjaman kredit dengan tujuan mensejahterahkan masyarakat pra-sejahtera maupun masyarakat usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi (UMKM). Terdiri dari beberapa group perusahaan yang mempunyai program pembiayaan masing – masing. Diantaranya PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) dan PNM ULaMM (Unit layanan Modal Mikro).

Adapun proses pembiayaan yang lebih mudah dan cepat, salah satu program pembiayaan yang dimiliki PT Permodalan Nasional Madani (Persero) adalah pembiayaan tanpa agunan. Sehingga sebagian besar masyarakat usaha mikro,

kecil, menengah dan koperasi (UMKM) dapat mengembangkan usahanya namun tidak menutup kemungkinan juga untuk membuka usaha baru.

#### E. Literasi Digital

Literasi secara umum dapat dikatakan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan individu dalam membaca, menulis, berbicara, berhitung, hingga memecahkan suatu masalah pada tingkat keahlian tertentu yang diperlukan dalam kehidupan sehari – hari.

Literasi biasanya dapat diartikan sebagai kemampuan membaca dan menulis. Namun, adanya perkembangan yang pesat dalam bidang informasi, maka literasi dapat diartikan dari berbagai sudut pandang. Mulai dari sudut pandang literasi dasar (basic literacy), literasi sains (science literacy), literasi teknologi (technology literacy), literasi multicultural (multicultural literacy) sampai pada sudut pandang kesadaran global (global awareness). (Muhammad Kharizmi, 2015).

Literasi digital juga dapat dikatakan sebagai kemampuan pembelajaran berbasis computer, evaluasi pembelajaran dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. (Jumila, 2018)

Karakteristik literasi digital tidak mengacu pada keterampilan operasi dan menggunakan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi teknologi (perangkat keras dan platform perangkat lunak), tetapi juga untuk proses “membaca” dan “memahami” sajian isi perangkat teknologi serta proses “menulis” dan “menciptakan” menjadi sebuah pengetahuan baru. (Indah Kurnianingsih, 2017).

Secara teori, terdapat 3 aspek dalam literasi digital yang meliputi aspek teknis, aspek kognitif hingga aspek sosial. Ketiga aspek ini saling berhubungan sehingga menghasilkan literasi digital yang tinggi sebagaimana delapan aspek pembangun literasi digital yang dikemukakan Hague & Payton (2010).

#### F. Karyawan

Karyawan dapat diartikan sebagai aset paling utama dan penting bagi perusahaan. Memiliki sumber daya manusia yang terampil dan profesional adalah impian bagi setiap perusahaan dalam menghadapi kompetitor. Pentingnya Sumber Daya Manusia dalam menunjang keberhasilan perusahaan untuk itu karyawan perlu dipacu kinerjanya. Dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan perusahaan untuk menciptakan kinerja yang tinggi. (Jumawan, 2018).

### 1.6 Metode Penelitian

Penelitian adalah penerapan pendekatan ilmiah pada pengkajian suatu masalah, melalui serangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna untuk mendapatkan data dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan sebagai proses penelitian untuk menghasilkan data deskriptif baik berupa kata-kata (ungkapan) tertulis maupun lisan yang diperoleh langsung dari lapangan. Dalam hal ini data yang berkaitan dengan tema penelitian, yaitu

Strategi Humas PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Melalui Aplikasi PNM Digi Untuk Meningkatkan Literasi Digital Karyawan.

#### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2, Sidoarjo. Jl Palem Tengah MA 83, Desa Wadungasri, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Peneliti memilih lokasi tersebut karena akan memudahkan perolehan data informasi mengenai materi yang di teliti. Adapun sumber informasi lainnya dapat didapatkan melalui website <https://www.pnm.co.id>

#### 1.6.2 Subjek Penelitian

Seseorang yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan suatu informasi tentang situasi dan kondisi pada penelitian disebut dengan informan. Yang mana pada metode penelitian kualitatif informan dapat diartikan sebagai subjek penelitian (Moleong, 2010 dalam Ema Sumiati, 2015).

Adapun informan yang ditetapkan sebagai subjek penelitian dapat dilakukan secara *purposive sampling*. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012: 218). Tujuan dari penggunaan teknik ini adalah untuk mengarahkan pengumpulan data yang sesuai dengan kebutuhan dan informan yang telah ditetapkan. Maka dari itu, informan harus benar – benar dapat menguasai informasi serta di percaya untuk menjadi sumber data. (S Sarji, 2017). Dengan teknik purposive sampling pada penelitian ini, maka dapat ditetapkan sampel yang menjadi informan, yaitu :

1. Ibu Putri Amalia selaku Kepala Cabang PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2, Sidoarjo
2. Ibu Novia Diah Pitaloka selaku Senior Account Officer PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2, Sidoarjo
3. Ibu Mahmudah Dwi Zulaicha selaku Finance Account Officer PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2, Sidoarjo
4. Ibu Yunisa Kusriani selaku Account Officer PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2, Sdioarjo

#### 1.6.3 Fokus Penelitian

Fokus penulisan dalam penelitian kualitatif ini adalah strategi humas PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi.

#### 1.6.4 Sumber Data

Sumber data (sampel) dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan sebagai responden, melainkan sebagai narasumber, partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sebagai sampel statistic, melainkan sebagai sampel teoritis. Karena tujuan penelitian kualitatif menghasilkan teori. (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data sampel purposive (*purposive sampel*). Yang mana sumber data purposive sampel ini memfokuskan pada informan – informan yang kaya dengan kasus untuk studi yang bersifat mendalam. (Nana Syaodih, 2007 dalam Ratu Sanny Ariyani, 2013).

Maka dari itu, data yang diperlukan untuk menganalisis strategi humas PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi adalah data primer yang dikumpulkan dari hasil wawancara dan observasi serta data sekunder yang dikumpulkan dari hasil dokumentasi yang mana sumber data tersebut berasal dari subjek darimana data itu didapatkan.

#### 1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dikatakan sebagai teknik yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya ialah memperoleh data. Teknik pengumpulan data merupakan “ metode pengumpulan data ialah teknik atau cara – cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data “. (Riduwan, 2010).

##### A. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab dengan dua orang atau lebih terkait percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu. Proses wawancara dapat dilakukan secara tatap muka maupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dan orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. (Anggi Azwar, 2019).

Menurut prosedur wawancara, wawancara terdiri dari 3 macam, yaitu:

1. Wawancara bebas (wawancara tak terpimpin)
2. Wawancara terpimpin
3. Wawancara bebas terpimpin

Dalam penelitian ini, teknik wawancara yang dilakukan adalah teknik wawancara bebas terpimpin .

#### B. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dengan menggunakan panca indra terhadap objek penelitian. Dalam penelitian strategi humas PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi, peneliti melakukan observasi atau pengamatan bersama salah satu kepala area surabaya sebagai perwakilan penyampaian informasi kegiatan kehumasan pada penelitian ini.

#### C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan cara melihat dan menganalisis dokumen – dokumen yang dibuat oleh subyek itu sendiri atau orang lain tentang subyek. Beberapa data yang tersedia adalah berbentuk surat – surat, foto, laporan, cenderamata dan sebagainya.

#### 1.6.6 Teknik Analisis Data

Diperlukan sebuah metode yang tepat dalam sebuah penelitian agar peneliti dapat memperoleh jawaban penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mana diperlukan teknik analisis data untuk memperoleh hasil penelitian.

Analisis data dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi tanda atau kode serta mengkategorikan

sehingga dapat diperoleh sebuah hasil temuan berdasarkan fenomena yang diteliti. (Ratu Sany Ariyani, 2013).

Analisis data pada penelitian kualitatif terdiri dari 3 cara, yaitu :

1. Reduksi Data

Mereduksi dapat diartikan merangkum. Analisis reduksi data ini dilakukan dengan cara mengolah data mentah yang diperoleh dari hasil teknik pengumpulan data, yakni hasil wawancara, observasi serta dokumentasi. Selanjutnya, akan diringkas secara cermat dan singkat sesuai point – point pentingnya. Agar dapat memberi gambaran yang jelas bagi peneliti agar mudah melakukan pengumpulan data berikutnya serta dapat dipahami oleh pembaca

2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya dapat dilakukan dengan penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dengan cara memberikan informasi secara detail dan akurat. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data menggunakan text yang bersifat naratif. Hal ini ditujukan agar dapat memudahkan penyajian data dan dapat dipahami oleh peneliti.

3. Kesimpulan/Verifikasi

Langkah terakhir yang dilakukan dalam tahap analisis adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan diperoleh dari hasil reduksi dan penyajian data, yang mana terdapat bukti – bukti valid untuk menyatakan bahwa kesimpulan yang kredible. Penarikan kesimpulan ini terletak pada bab akhir yang disertai saran pada permasalahan penelitian.

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Nurul Mukhlisah, Dkk, 2014	<p>Aktivitas Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pendamping dalam Program Gerakan Nasional Kakao di Kabupaten Polewali Mandar</p> <p>[ Jurnal Komunikasi Pembangunan, Vol 12 No 2, Juli 2014 ]</p> <p>[DOI: <a href="https://doi.org/10.46937/1220148655">https://doi.org/10.46937/1220148655</a>]</p>	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian menjelaskan bahwa frekuensi berkomunikasi di dalam organisasi berhubungan dengan kualitas kerja, kerja sama dan ketepatan waktu pendamping dalam bekerja, selanjutnya tingkat penggunaan media komunikasi berhubungan dengan kualitas kerja, kuantitas kerja, kerja sama pendamping, dan pengetahuan pendamping terhadap pekerjaan.</p>
2.	Krisna Mulawarman, M.Sn, 2014	<p>Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan</p> <p>[ Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna, Vol 5 No 1 ]</p>	Kualitatif	<p>Hasil penelitian menjelaskan bahwa Dinas Perijinan Kota Jogjakarta mengoptimalkan komunikasi ke bawah (down ward communication) dan komunikasi ke atas (upward communication) serta komunikasi horizontal dan vertikal. Upaya yang dilakukan secara rutin misalnya:</p>

				<p>melakukan meeting/pertemuan rutin untuk pertukaran informasi, koordinasi dan controlling. Mulai dari informasi bagaimana melakukan pekerjaan, dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan hingga mengembangkan rasa memiliki tugas, penyampaian informasi yang memerlukan tindakan seluruh pegawai, penyampaian informasi yang bersifat umum, penyampaian arahan atau perintah perusahaan, pemberian pujian kepada pegawai atas prestasi kerjanya serta pemberian teguran kepada pegawai atas kelalaian kerjanya. Komunikasi ke atas berfungsi sebagai feedback communication, penyampaian kemajuan kerja pada penyelia.</p>
3.	Ayudhia Harumi Prameswari, 2016	Aktivitas Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Good Corporate Governance (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Good Corporate Governance di PT Ritra Konnas Freight Centre Jakarta)	Metode Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT Ritra Konnas Freight Centre telah menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) dengan melakukan aktivitas komunikasi dalam organisasi. Perusahaan selalu berusaha semaksimal mungkin memenuhi segala

		[UNS-Fak. ISIP Jur. Ilmu Komunikasi-D1213018-2016]		kepentingan stakeholders. Hal tersebut dilakukan dengan menjalin dan menjaga komunikasi, baik internal ataupun eksternal, sesuai dengan pedoman prinsip Good Corporate Governance.
4.	Setya Anugraha, A. L. D. I, 2017	Aktivitas Komunikasi Organisasi oleh Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dalam pengelolaan obyek wisata Telaga Sarangan.  [UMPO, URL : <a href="http://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/3563">http://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/3563</a> ]	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa komunikasi Organisasi antara Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan Dalam pengelolaan Obyek wisata Telaga Sarangan sudah berjalan dengan baik. Hal ini peneliti buktikan dengan terjun langsung untuk berkomunikasi kepada para pengusaha maupun paguyuban – paguyuban yang ada di Telaga Sarangan. Dan data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan bahwasannya jumlah pengunjung maupun PAD (Pendapatan Asli Daerah) dari obyek wisata telaga sarangan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tapi ada sedikit kendala dalam penyampaian proses berkomunikasi ke pengelola sarangan, yakni dalam melakukan komunikasi organisasi ini peneliti

				<p>menggunakan tujuh konsep dasar kunci sukses komunikasi organisasi di antaranya yaitu : proses, pesan, jaringan, keadaan saling tergantung, hubungan, lingkungan, dan yang terakhir ketidakpastian.</p> <p>Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Magetan, Pengelolaan, Telaga Sarangan.</p>
5.	Ibnu Taslim, 2020	<p>Aktivitas Komunikasi Organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Malunda Kabupaten Majene</p> <p>[Doctoral dissertation, IAIN SURAKARTA)., 2018 ]</p>	Deskriptif Kualitatif	<p>Hasil Penelitian menjelaskan bahwa Komunikasi vertikal ke bawah yang dilakukan membahas hal pekerjaan. Jenis komunikasi yang dilakukan formal dan informal, namun sering menggunakan informal. Metode yang lebih efektif menggunakan Persuasive. Komunikasi vertikal ke atas yang dilakukan membahas hal pekerjaan dan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang dilakukan formal dan informal, namun sering menggunakan informal. Metode yang lebih efektif menggunakan Informative. Komunikasi horisontal yang dilakukan membahas hal pekerjaan dan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang</p>

				dilakukan formal dan informal, namun sering menggunakan informal. Metode yang lebih efektif menggunakan Persuasive.
--	--	--	--	---

## 2.2 Landasan Teori

### A. Aktivitas

Aktivitas diambil dari beberapa teori yang dikemukakan diantaranya menurut Anton M Mulyono (2001:26), aktivitas merupakan kegiatan atau keaktifan. Maka segala sesuatu yang dilakukan, atau kegiatan yang terjadi baik fisik maupun non fisik dapat diartikan sebagai aktifitas.

Berdasarkan definisi di atas aktivitas merupakan sebuah kegiatan atau keaktifan yang dilakukan secara fisik dan non fisik. Dikatan secara fisik yang mana suatu kebutuhan yang dapat di rasakan dan bisa di raba. Sedangkan non fisik sesuatu yang dapat dirasakan tetapi tidak dapat diraba.

Menurut Sriyono, aktivitas merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan baik secara jasmani dan rohani. Berdasarkan teori di atas aktivitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara jasmani dan rohani. Kesegaran jasmani ialah kemampuan seseorang untuk menunaikan tugasnya sehari-hari dengan mudah tanpa merasa lelah. Sedangkan rohani yaitu kebutuhan yang berkaitan dengan psikologis manusia.

Menurut Rochman Natawidjaya, aktivitas diartikan suatu kegiatan perubahan keterampilan dan pengetahuan nilai – nilai sikap pada siswa sebagai latihan yang dilakukan dengan cara sengaja.

Berdasarkan teori di atas aktivitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan nilai-nilai sikap dan keterampilan pada siswa yang secara sengaja dilakukan, perubahan perilaku yang terjadi diantaranya usaha yang dengan sengaja disengaja oleh individu bersangkutan. Misalnya keterampilannya semakin meningkat dibandingkan sebelum dia mengikuti suatu proses belajar atau pengetahuannya semakin bertambah.

## B. Komunikasi Organisasi

### 1. Definisi Komunikasi Organisasi

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri begitu saja. Begitu juga dengan suatu organisasi. Suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil karena adanya komunikasi yang baik, Begitu pula sebaliknya, organisasi akan terlihat berantakan karena kurangnya komunikasi yang berjalan dengan baik. Menurut Evert M. Rogers dan Rekha Agarwala Rogers, dikutip oleh Onong Uchayana Effendy memandang organisasi merupakan suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, yang mana terdapat interaksi di antara bagian satu dengan yang lainnya dan manusia satu dengan yang lainnya berjalan secara dinamis, harmonis, dan pasti. Kemapanan struktur organisasi yang melangsungkan prosesnya secara sistem seperti itu akan dapat menyelesaikan tujuan secara efektif. (Ida Suryani Wijaya, 2013).

Menurut Wayne Pace dan Don F Faules komunikasi organisasi merupakan pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit – unit komunikasi yang termasuk bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi organisasi terjadi kapanpun, setidaknya terdapat satu orang yang menduduki suatu jabatan

dalam organisasi, yang menafsirkan pertunjukan. Fungsi komunikasi organisasi yaitu kepada anggota – anggota yang terdapat di dalam organisasi. Tujuan komunikasi organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (mutual understanding). Pendek kata agar terjadi penyetaraan dalam kerangka referensi (frame of references) maupun bidang pengalaman (field of experiences). (Wayne, Pace dan Faules Don F, 2002).

Menurut Barry Cushway dan Dereck Lodge dalam Redi Panuju, fungsi komunikasi dalam organisasi digambarkan sebagai pembentuk Organization Climate, yaitu iklim organisasi yang menggambarkan sejumlah keseluruhan perasaan dan sikap orang – orang bekerja dalam organisasi atau suasana kerja pada organisasi. (Panuju, 1999).

Menurut Redding dan Sanborn, Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan informasi dalam suatu organisasi yang kompleks. Yang mana dalam bidang ini meliputi komunikasi internal yaitu, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari atasan kebawahan (downward), komunikasi dari bawahan ke atasan (upward), komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama tingkatnya, menulis, mendengarkan, evaluasi program.

## 2. Jenis – jenis komunikasi organisasi

Terdapat dua jenis komunikasi dalam organisasi, yaitu komunikasi formal dan komunikasi non formal. Berikut penjelasan dari masing – masing jenis komunikasi organisasi.

## 1. Komunikasi Formal

Komunikasi formal merupakan saluran komunikasinya ditentukan oleh struktur yang telah direncanakan dan tidak dapat dipungkiri oleh organisasi.

Menurut Liliweri (1997: 294), bila suatu pesan mengalir melalui jalur resmi yang ditentukan oleh fungsi pekerjaan atau oleh hierarki resmi organisasi, maka pesan itu berada dalam jalur komunikasi formal. Adapun fungsi penting sistem komunikasi formal, sebagai berikut:

- A. Komunikasi formal sebagai fasilitas untuk mengkoordinir pembagian kerja dan kegiatan dalam organisasi.
- B. Hubungan formal secara langsung, meliputi hubungan antara atasan dengan bawahan. Komunikasi langsung seperti ini memungkinkan dua pihak berpartisipasi pada feedback atau umpan balik dengan cepat.
- C. Komunikasi formal memungkinkan anggota dapat menekan atau mengurangi waktu yang akan terbuang, atau kejenuhan produksi, mengeliminasi ketidakpastian operasi pekerjaan, termasuk tumpang tindihnya pembaharuan menyeluruh yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi serta tugas dan fungsinya.
- D. Melalui struktur dan hierarkis, komunikasi formal menekankan terutama pada dukungan yang penuh dan kuat dari kekuasaan.

## 2. Komunikasi Informal

Komunikasi informal merupakan saluran komunikasi yang strukturnya tidak terencana. Komunikasi informal biasanya timbul melalui interaksi antara anggota dalam organisasi atas dasar kehendak dan hasrat pribadi.

Menurut Pace & Faules (2001: 199), jaringan komunikasi informal adalah bila anggota organisasi berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi dan pengarahannya arus informasi bersifat pribadi.

### 3. Aliran Komunikasi Organisasi

#### A. Komunikasi ke bawah (*Downwrap Communication*)

Menurut Robbins, komunikasi yang mengalir ke bawah dari satu tingkat ke tingkat yang lebih bawah dalam suatu kelompok atau organisasi. Aliran komunikasi ini biasanya digunakan oleh manajer atau pimpinan kelompok dalam memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan prosedur dan kebijakan ke bawahan, menetapkan sasaran, menunjukkan perhatian pada masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan feedback atau umpan balik tentang kinerja. (Robbins, 2007)

#### B. Komunikasi ke atas (*Upwrap Communication*)

Menurut Robbins, komunikasi yang mengalir ke atas atau ke tingkat yang lebih tinggi dalam organisasi. Aliran komunikasi ini biasanya digunakan untuk memberikan *feedback* atau umpan balik ke atasan, menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi dan menginformasikan mengenai kemajuan ke sasaran kepada mereka. (Robbins, 2007)

#### C. Komunikasi Horizontal

Menurut Robbins, komunikasi horizontal adalah aliran komunikasi yang terjadi antara anggota dalam organisasi yang mempunyai tingkat

sejajar/sama. Seperti di antara manajer pada tingkat yang sama, atau di antara setiap personel yang secara horizontal. (Robbins, 2007).

### C. Aplikasi

Menurut *Smitdev Community* dan Ali Zaki, aplikasi merupakan sebuah komponen bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data atau berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan file dan dokumen lainnya. (Juzinar Suhimarita, 2019).

Selain itu telah beberapa ahli telah mengemukakan tentang teori yang mendefinisikan aplikasi, diantaranya :

1. Menurut Jack Febrian dalam buku yang berjudul komputer dan teknologi informasi (2007), aplikasi merupakan program yang siap pakai. Program yang dapat melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain.
2. Menurut Sutrarman dalam bukunya yang berjudul pengantar teknologi (2009), aplikasi dapat diartikan suatu perusahaan membuat suatu program komputer untuk para pengguna yang beroperasi dalam bidang umum, seperti pertokoan, komunikasi, penerbangan, perdagangan dan sebagainya.
3. Menurut Hendrayudi dalam bukunya vb (2009), aplikasi disebut sebagai perintah program yang dibuat untuk melakukan pekerjaan – pekerjaan khusus atau tertentu. Jadi, dalam perangkat lunak, aplikasi merupakan sebuah program yang dibuat dengan komputer guna memberikan kemudahan tugas – tugas seperti penerapan, penggunaan dan penambahan data yang dibutuhkan atau pekerjaan lainnya.

#### D. Literasi digital

Literasi digital menurut Paul Gilster yang dikutip dari bukunya dengan judul *Digital Literacy* (1997), diartikan bahwa literasi digital merupakan kemampuan seseorang untuk memanfaatkan informasi dalam berbagai bentuk. Baik itu dari sumber perangkat computer maupun ponsel.

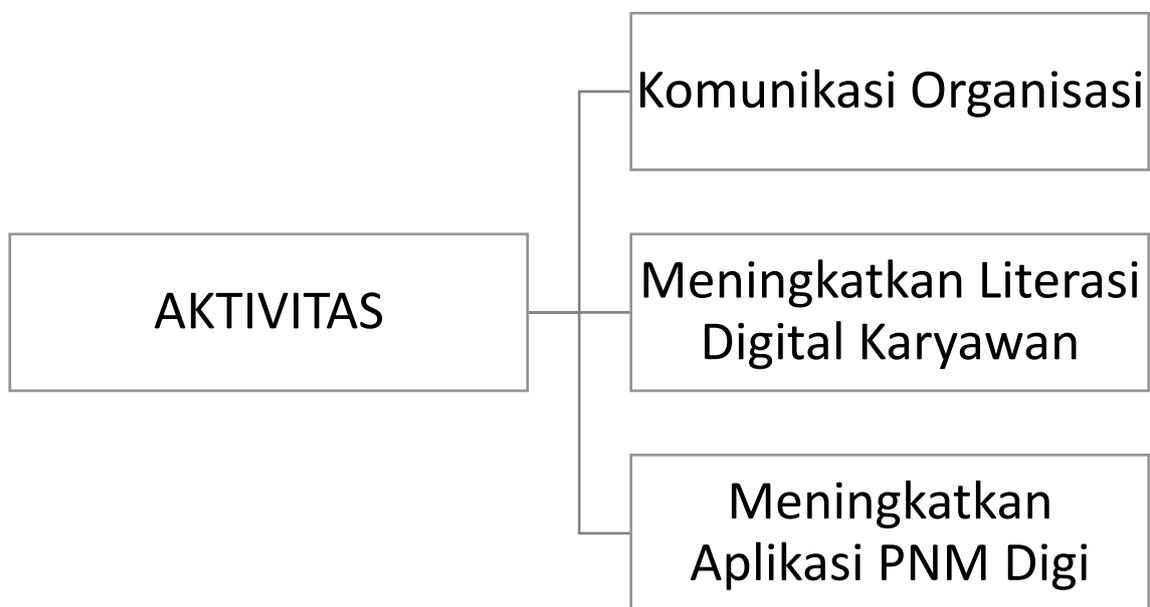
Menurut Bawden, dalam jurnalnya yang berjudul “Information and Digital Literacies: A Review of Concepts“ menjelaskan pada tahun 1980, literasi komputer mulai berkembang ketika komputer mikro semakin luas dipergunakan dalam lingkungan masyarakat dan juga urusan bisnis. Namun, literasi informasi baru menyebar luas pada dekade 1990 yang mana informasi semakin mudah diakses, disusun, hingga disebarluaskan melalui teknologi informasi berjejaring. Teori literasi media oleh Livingstone, Potter dan Jenkins sama – sama mencanangkan kesadaran dalam mengakses pesan media, memilih dan mereduksi waktu yang dihabiskan untuk mengakses semua jenis media serta menyaring informasi untuk kebutuhan individu sehingga media selalu menimbulkan keuntungan bagi manusia. Melalui penjelasannya, Bawden memberikan pemahaman baru mengenai literasi digital yang berakar pada literasi komputer dan literasi informasi.

Sementara itu literasi digital menurut Douglas A.J Belshaw dalam sebuah tesis yang berjudul “ what is digital literacy? “ menyimpulkan bahwa literasi digital dapat dikatakan sebagai pengetahuan dan kecakapan seseorang dalam memanfaatkan dan menggunakan media digital. Mulai dari menggunakan alat komunikasi, menggunakan jaringan hingga bagaimana untuk menemukan

evaluasi. Douglas A.J Belshaw mengatakan bahwa ada delapan elemen esensial untuk mengembangkan literasi digital, diantaranya adalah *Cultural* (Budaya), *Cognitif* (Kognitif), *Constructive* (Konstruktif), *Communicative* (Komunikatif), *Confident* (Kepercayaan diri), *Creativity* (Kreatifitas), *Critical* (Kritis), *Civic* (Bertanggung Jawab secara Sosial).

### 2.3 Kerangka Konseptual

Suatu hubungan atau kaitan konsep satu dengan konsep lainnya pada masalah yang diteliti merupakan definisi dari kerangka konseptual. Tujuan dari kerangka konseptual adalah untuk memperjelas variable bebas dan tak bebas yang diteliti. Sehingga dapat dirincikan elemen pengukurannya secara konkrit. Berikut adalah



## **BAB III**

### **GAMBARAN OBYEK PT PERMODALAN NASIONAL MADANI (PERSERO)**

#### **3.1 Gambaran Umum Obyek PT Permodalan Nasional Madani (Persero)**

Gambaran umum obyek penelitian merupakan suatu gambaran yang menerangkan tentang keberadaan situasi dan kondisi keadaan obyek yang terkait dengan penelitian.

Gambaran obyek pada penelitian ini adalah PT Permodalan Nasional Madani (Persero). Salah satu instansi di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pembiayaan. Target pembiayaan mereka adalah masyarakat pra sejahtera khususnya perempuan dan masyarakat usaha mikro kecil menengah (UMKM). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang meliputi observasi dan wawancara kepada obyek secara langsung serta data sekunder sebagai tambahan atau penguat data primer yang meliputi laporan data informan.

#### **3.2 Sejarah PT Permodalan Nasional Madani (Persero)**

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) didirikan oleh pemerintah pada tanggal 1 juni 1999. Pada tahun 1997 sebelumnya telah terjadi krisis moneter di Indonesia dan diterbitkannya XVI MPR/1998 tentang politik ekonomi dalam rangka demokrai ekonomi.

Pada tahun 2008, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) melakukan transformasi bisnis dengan meluncurkan produk PNM ULaMM (unit Layanan Modal Mikro) yang memberikan pembiayaan secara langsung pada pelaku usaha mikro dan kecil.

Melalui kerja sama dengan pihak ketiga yaitu perbankan dan pasar modal, PT Permodalan Nasional Madani mulai mendiversifikasi sumber pendanaannya. Hingga tahun 2012, PT Permodalan Nasional memperoleh pendanaan dari pasar modal melalui penerbitan obligasi dengan berhasil.

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) berhasil meluncurkan produk baru yang bernama PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) pada tahun 2015. PNM Mekaar memberikan layanan khusus bagi perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro. Baik yang ingin memulai usaha maupun yang ingin mengembangkan usaha. Sehingga pembiayaan kepada lebih dari 4 juta nasabah program PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) telah tersalurkan pada tahun 2018.

Seiring perjalanan sejarah perkembangan ekonomi di Indonesia, termasuk krisis ekonomi yang telah terjadi pada tahun 1997, telah membangkitkan kesadaran sektor usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi serta prospek perofesinya dimasa depan. Nilai strategis tersebut kemudian diwujudkan oleh pemerintah dengan didirikannya PT Permodalan Nasional Madani (Persero) pada tanggal 1 Juni 1999 sebagai BUMN yang mengemban tugas khusus memberdayakan usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Koperasi (UMKMK).

Secara ringkasnya, berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.38/1999 tanggal 29 Mei 1999, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) atau disebut “PNM” yang didirikan dengan nominal modal dasar Rp 9,2 triliun dan nominal modal disetor Rp 3,8 triliun. Sehingga beberapa bulan setelah didirikan melalui Kep Menkeu No. 487 KMK 017 tanggal 15 Oktober 1999,

sebagai pelaksanaan dari undang-undang No.23 tahun 1999, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) ditunjuk sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Koordinator untuk mengelolah dan menyalurkan 12 skim kredit program.

### **3.3 Logo PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dan Makna yang terkandung di dalamnya.**



Logo PT Permodalan Nasional Madani (Persero) didesain menggunakan dominan warna biru. Yang mana warna biru dapat melambangkan profesionalisme dan membawa kepercayaan. Maka dari itu, warna biru sering digunakan sebagai arti logo pada perusahaan keuangan, keamanan, dan teknologi.

Selain itu terdapat keterangan lengkap dari insial huruf PNM dan warna hijau pada logo inisial PNM yang memberikan kesan ketenangan atau kesejahteraan, sesuai dengan motto PT Permodalan Nasional Madani (Persero). Yaitu mensejahterahkan masyarakat pra-sejahtera.

### **3.4 Visi & Misi PT Permodalan Nasional Madani (Persero)**

#### **3.4.1 Visi**

Visi PT Permodalan Nasional Madani (Persero) ialah “ Dapat menjadi lembaga pembiayaan yang terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi

(UMKK) yang berlandaskan prinsip – prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau Good Corporate Governance (GCG)“

#### 3.4.2 Misi

Misi PT Permodalan Nasional Madani (Persero) ialah :

1. Menjalankan berbagai upaya, yang terkait dengan operational perusahaan, untuk meningkatkan kemampuan wirausaha bagi para pelaku bisnis UMKMK dan kelayakan usahanya.
2. Membantu pelaku UMKMK untuk mendapatkan dan meningkatkan akses pembiayaan UMKM kepada lembaga keuangan, baik bank maupun non bank, hingga pada akhirnya akan meningkatkan kontribusi pelaku UMKMK dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat dan perluasan kerja.
3. Meningkatkan produktivitas serta kreativitas karyawan guna mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sektor UMKMK.

#### 3.5 PNM Group

Sesuai dengan visi yang diciptakan, yakni dapat menjadi lembaga pembiayaan yang terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKK) dengan berlandaskan prinsip – prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau Good Corporate Governance (GCG). PT Permodalan Nasional Madani (Persero) berkembang menjadi perusahaan yang memberikan inspirasi bagi banyak orang. Diantaranya terdiri dari beberapa group, yaitu :

### 3.5.1 PNM Investment Manajemen

PNM Investment Manajemen bergerak dalam bidang manajemen investasi, terutama reksadana dan dana kelolaan lainnya yang dibentuk dalam Kontral Pengelolaan Dana (Discretionary Fund). Penasihat bisnis dan keuangan korporasi, baik BUMN maupun swasta.

### 3.5.2 PNM Venture Capital

PNM Venture dibentuk khusus untuk menangani modal ventura serta memperkuat kerjasama dengan calon mitra usaha PNM. Misi dari PNM Venture ialah menciptakan bisnis baru dan memanfaatkan teknologi yang membutuhkan penyertaan modal dan pembiayaan bagi perusahaan mitra usaha. Secara umum, lingkup bisnis PNM Venture meliputi Pionering dan Revitalisasi.

### 3.5.3 PNM Ventura Syariah

PNM Ventura Syariah bergerak dibidang jasa pembiayaan ventura yang berbasis Syariah. Melalui pola pembiayaan modal ventura.

### 3.5.4 Mitra Niaga Madani

Mitra Niaga Madani bergerak dalam bidang pembelian serta pemeliharaan aset rumah dan kantor untuk mendukung kegiatan bisnis perusahaan.

### 3.5.5 Mitra Utama Madani

Mitra Utama Madani bergerak dalam bidang jasa outsourcing karyawan karyawan yang professional dan kompeten untuk mewujudkan visi misi perusahaan guna memenuhi kebutuhan perusahaan.

### 3.5.6 Mitra Tekno Madani

Mitra Tekno Madani bergerak dalam bidang jasa konsultasi teknologi informasi, pengembangan perangkat keras dan lunak jaringan serta keamanan.

### 3.5.7 Mitra Proteksi Madani

Mitra Proteksi Madani bergerak dalam bidang usaha peransurashian. Misi Mitra Proteksi Madani adalah menjadi perusahaan pialang yang dapat memberikan pelayanan dan solusi kegiatan peransurashian dalam basis keunggulan SDM dan teknologi informasi.

### 3.5.8 Micro Madani Institute

Micro Madani Institute bergerak dalam bidang rekrutmen, pelatihan, sertifikasi dan pengelolaan SDM.

### 3.5.9 Mitra Bisnis Madani

Mitra Bisnis Madani bergerak dalam bidang perdagangan dan persewaan transportasi guna mendukung kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan.

### 3.5.10 Mitra Dagang Madani

Mitra Dagang Madani bergerak berperan untuk memasarkan produk unggulan hasil binaan PNM dari seluruh Indonesia.

## **3.6 Sistem Manajemen**

### 3.6.1 Tata kelola perusahaan (Good Corporate Government)

Tata kelola perusahaan atau disebut *Good Corporate Government* (*GCG*) adalah sebuah pilar utama sekaligus indicator yang menopang

perusahaan dari akuntabilitas. Implementasi GCG berperan penting dalam pencapaian misi untuk memberikan pelayanan terbaik. PT Permodalan Nasional Madani menjadikan sistem GCG bukan hanya sekedar formalitas namun berkomitmen melaksanakan GCG dalam Sistem Manajemen PNM (SM PNM) guna memastikan konsistensi pelaksanaan GCG terhadap lingkungan perseroan secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh jajaran dan perangkat tata laksana manajemen perseroan.

Sistem Manajemen PNM (SM PNM) memberikan arahan yang accountable terhadap segala aspek implementasi GCG serta implementasi Sistem Manajemen Mutu (Quality Manajemen System) ISO 9001:2008, Balance Score Card (BSC) dan perangkat organisasi lainnya.

Selain itu PT Permodalan Nasional Madani (Persero) berlandaskan nilai dan budaya perusahaan. Implementasi BSC pada PT Permodalan Nasional Madani (Persero) fokus terhadap beberapa aspek organisasi perusahaan seperti keuangan, properti bisnis, pengoptimalan SDM serta *stakeholder* (permangku kepentingan).

Dalam menjaga konsistensi implementasi GCG, perusahaan melakukan kajian dan evaluasi secara menyeluruh terhadap berbagai aspek operasional secara berkala dan terprogram. Kajian dan evaluasi ini meliputi perbaikan – perbaikan operasional dan bisnis perusahaan guna memenuhi kebutuhan dan pelayanan terbaik terhadap pelanggan melalui output produk yang berkualitas hingga berdaya saing tinggi sehingga dapat di terima baik oleh pasar.

Prinsip akuntabilitas, kemandirian, keterbukan, keadilan dan pertanggung jawaban dalam setiap kegiatan menjadi sebuah landasan komitmen Manajemen PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dalam mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik. Selain itu, tata kelola perusahaan yang baik sangat penting dalam peran humas untuk meningkatkan citra perusahaan serta menjaga etika bisnis dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan.

### **3.7 Jajaran Komisaris dan Direksi**

#### **3.7.1 Jajaran Komisaris**



Arif Rahman Hakim  
Komisaris Utama



M. Soleh Amin  
Komisaris Independen



Veronica Colondam  
Komisaris Independen



Meidyah Indraswari  
Komisaris Independen



Parman Nataadmadja  
Komisaris

### 3.7.2 Jajaran Direksi



Arief Mulyadi  
Direktur Utama



Tjatur H. Priyono  
Direktur Bisnis



Ninis Kesuma Adriani  
Direktur Keuangan dan  
Operasional



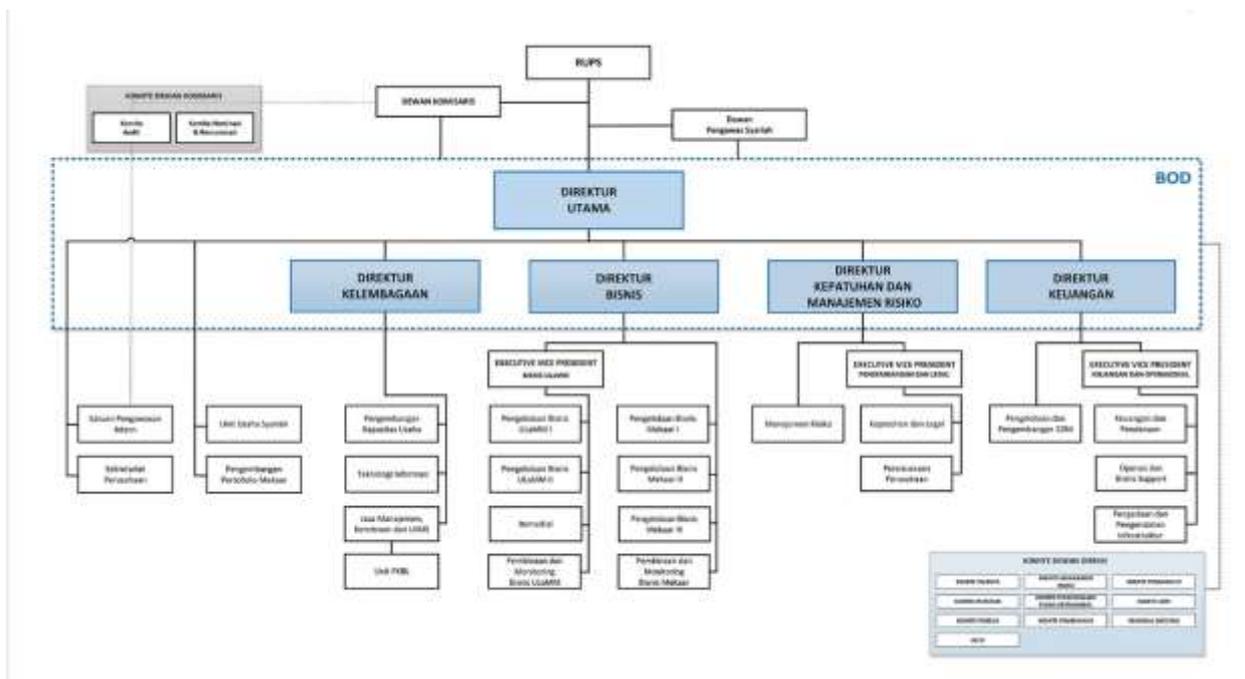
Kindaris  
Direktur Kepatuhan dan  
Manajemen Resiko



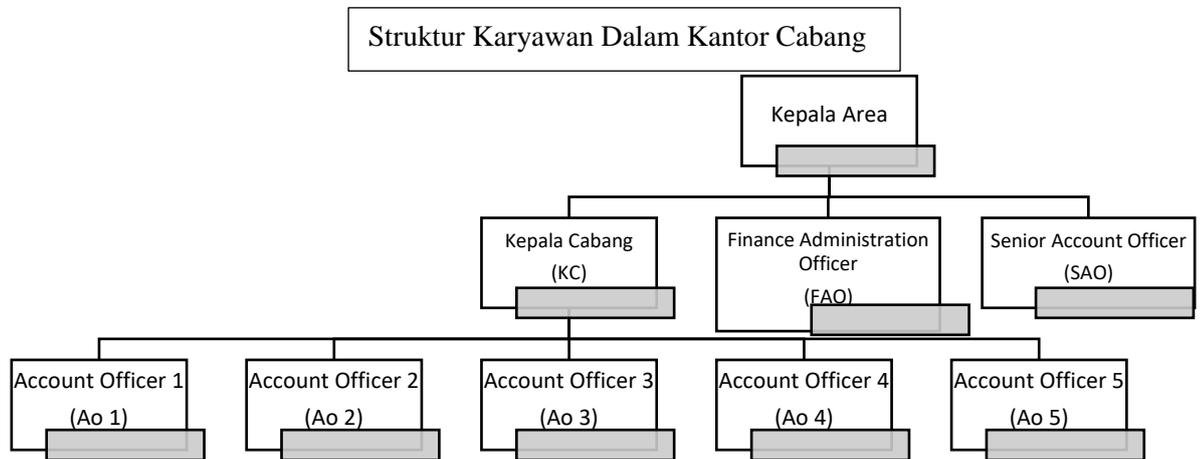
Sunar Basuki  
Direktur Kelembagaan  
dan Perencanaan

## 3.8 Struktur Organisasi dan Karyawan

### 3.8.1 Struktur Organisasi



### 3.8.2 Struktur Jabatan Karyawan



### 3.9 Produk dan Jasa PT Permodalan Nasional Madani (Persero)

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) mempunyai beberapa produk dan jasa yang mana dapat dikategorikan sebagai layanan dalam bisnis. Beberapa program layanan bisnis diantaranya

#### 3.9.1 Produk PT Permodalan Nasional Madani (Persero)

##### 3.9.1.1 PNM ULaMM ( Unit Layanan Modal Mikro )

Dimulai pada Agustus, 2008, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) merilis satu layanan pinjaman usaha mikro dan kecil bagi perorangan dan badan usaha melalui PNM ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro). “ ULaMM Datang Modal Gampang “ sebagai jargon untuk mengenali ciri khas tersendiri bagi ULaMM. Tujuannya adalah untuk membantu usaha mikro dan kecil agar terus berkembang.

Adapun keunggulan dari PNM ULaMM, adalah :

A. Jaringan Luas

Tersebar luasnya kantor cabang PNM ULaMM yang menjangkau di seluruh Indonesia.

B. Layanan Profesional

Pelayanan profesional dilakukan oleh petugas profesional dalam bidangnya.

C. Pembayaran Angsuran Yang Mudah

Akses pembayaran angsuran menjadi mudah dengan adanya kecanggihan teknologi digital saat ini.

D. Pelatihan Dan Pendampingan Usaha

Petugas membimbing dan memberikan edukasi kepada nasabah agar menjadi pengusaha yang sukses dalam mengembangkan usahanya.

3.9.1.2 PNM ULaMM Syariah

ULaMM Syariah dapat diartikan sebagai pembiayaan yang sesuai dengan ketentuan syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia bagi pelaku usaha UMKM. Adapun prinsip transaksi ULaMM Syariah, sebagai berikut :

1. Terdapat kebebasam dalam membuat kontrak kesepakatan bersama serta kewajiban memenuhi akad.
2. Adanya pelanggaran dan penghindaran terhadap riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), malsir (judi).
3. Adanya etika (akhlak) dalam melakukan transaksi.

4. Akad atau perjanjian tidak tertulis (Dokumentasi) untuk transaksi non tunai.

*Akad murabahah* yang merupakan jenis pembiayaan ULaMM Syariah yang mana pembiayaan tersebut berbasis jual beli dengan menyatakan harga perolehan barang dan margin keuntungan yang telah disepakati bersama antara pihak penjual dan pihak pembeli.

Adapun keunggulan dari PNM ULaMM Syariah, adalah :

A. Sumber Pendanaan Sesuai Prinsip Syariah

Sumber pendanaan berasal dari obligasi syariah, perbankan syariah, serta pasar keuangan syariah lainnya.

B. Penyaluran Pembiayaan Usaha Syariah

Penyaluran pembiayaan usaha syariah tidak terdapat unsur riba, malsir dan gharar.

C. Jaringan Luas

Pembiayaan ULaMM dapat dilayani diseluruh unit ULaMM baik untuk unit syariah maupun konvensional.

### 3.9.1.3 PNM Mekaar ( Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera )

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) telah meluncurkan layanan bisnis kedua, yaitu layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro pada tahun 2016. “ Jujur, Disiplin, Kerja Keras” menjadi salah satu jargon untuk mengenali ciri khas PNM Mekar. Pendampingan usaha dalam PNM Mekaar dilakukan secara berkelompok.

Beberapa nasabah mekaar, pada dasarnya mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam berusaha. Namun karena terbatasnya akses pembiayaan modal kerja dapat menyebabkan keterampilan nasabah mekaar kurang berkembang. Beberapa alasan keterbatasan pembiayaan yang dikeluhkan seperti skala usaha, kendala formalitas, dan ketiadaan agunan.

Maka dari itu, diterapkannya pembiayaan dengan sistem kelompok dengan tanggung renteng, agar dapat menjembatani kesenjangan akses pembiayaan sehingga nasabah mampu meningkatkan kesejahteraan keluarga dan mengembangkan usahanya.

#### Kriteria Nasabah Mekaar

1. Perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro.
2. Terbentuk kelompok yang mana satu kelompok minimal terdiri dari 10 anggota.
3. Setiap kelompok dipimpin oleh seorang ketua.
4. Pembayaran angsuran dilaksanakan dengan cara pertemuan kelompok mingguan (PKM) yang dihadiri satu kali dalam seminggu. Selain itu adanya pembinaan usaha yang dilaksanakan dalam pertemuan kelompok mingguan (PKM).

Adapun keunggulan dari PNM Mekaar, meliputi :

- A. Peningkatan pengembangan bisnis dan kompetensi kewirausahaan.
- B. Pembiayaan modal tanpa agunan.

C. Peningkatan pengelolaan keuangan dan penanaman budaya menabung.

#### 3.9.1.4 PNM Mekaar Syariah

PNM Mekaar Syariah merupakan layanan pemberdayaan berbasis kelompok sesuai dengan hukum islam atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia yang ditujukan bagi perempuan pra-sejahtera pelaku usaha ultra mikro.

*Akad murabahah* merupakan jenis pembiayaan yang digunakan oleh Mekaar Syariah yang mana pembiayaan tersebut berbasis jual beli dengan menyatakan harga perolehan barang dan margin keuntungan yang telah disepakati bersama antara nasabah dan Mekaar Syariah.

Selain itu *akad wadiah* juga merupakan jenis pembiayaan yang digunakan Mekaar Syariah yang mana titipan nasabah harus dijaga dan dikembalikan setiap saat nasabah yang bersangkutan menghendaki. Mekaar Syariah bertanggung jawab atas pengembalian titipan tersebut.

### 3.9.2 Jasa

#### 3.9.2.1 Program Pengembangan Kapasitas Usaha (PKU)

Melalui Program Pengembangan Kapasitas Usaha dan Pengembangan Kelompok (PKU-PK) yang diluncurkan pada tahun 2010 PT Permodalan Nasional Madani (Persero) mengoptimalkan layanan bagi nasabah. Adapun tujuan dari program PKU-PK adalah untuk melakukan

pendampingan dan memberikan pembinaan kepada nasabah binaan PNM yaitu pelaku usaha ultra mikro, mikro dan kecil.

Adapun jenis Kegiatan Usaha Dalam Cakupan Program PKU-PK, antara lain :

1. Pelatihan Nasabah PNM ULaMM

Program pelatihan ini dilakukan di seluruh kantor cabang PNM di Indonesia yang dikhususkan untuk nasabah PNM ULaMM.

2. Pembinaan *Cluster*

Pembinaan *Cluster* merupakan program pembinaan nasabah yang dilakukan secara berkelompok. Biasanya pengelompokan atau *cluster* ini ditentukan berdasarkan lokasi dan jenis usaha yang mana meliputi pendampingan beberapa aspek seperti keuangan, pemasaran, produksi dan kelembagaan.

3. Pendampingan Nasabah Mekaar

Program pendampingan ini dapat dilakukan di kantor cabang PNM di seluruh Indonesia yang dikhususkan untuk nasabah PNM Mekaar.

### 3.9.2.2 Jasa Manajemen

Jasa Manajemen PNM mempunyai program kemitraan berupa penyaluran dana kemitraan yang ditujukan pada pelaku UMKM.

A. Program Kemitraan

Dalam menjalankan program ini PT Permodalan Nasional Madani (Persero) berhasil membuka peluang baru bagi pertumbuhan perseroan. Saat ini Perseroan telah dipercaya untuk menyelenggarakan

Program Kemitraan dari sederet perusahaan terkemuka, seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero), PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, dan PT Asuransi Jiwasraya (Persero). Perseroan juga bekerja sama dengan Deutsche Gesellschaft Fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ) dalam pengelolaan trustfund.

#### B. Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)

Melalui Bina Lingkungan (PKBL) dan Program Kemitraan, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) senantiasa menjalin hubungan baik yang harmonis dengan masyarakat dan lingkungan sekitar.

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dapat diartikan sebagai suatu bentuk tanggung jawab Badan Usaha Milik Negara (BUMN) kepada masyarakat. Pelaksanaan PKBL berdasarkan UU No.19 tahun 2003 tentang BUMN serta Peraturan Menteri BUMN Nomor : Per-09/MBU/07/2015 yang menjelaskan tentang maksud dan tujuan pendirian BUMN ialah turut aktif dalam memberikan bantuan serta bimbingan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, masyarakat dan koperasi.

### **3.0 Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan Dewan Komite**

#### **3.0.1 Rapat Umum Pemegang Saham**

Merupakan sebuah organ tertinggi dalam perusahaan yang memegang segala kewenangan tidak untuk dilimpahkan pada Dewan Komisaris atau Staff Direksi. RUPS dapat dilaksanakan secara rutin

satu tahun sekali (RUPS Tahunan). RUPS memiliki kewenangan, antara lain :

1. Berwewenang untuk mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris dan Direksi.
2. Berwewenang untuk meminta pertanggung jawaban Dewan Komisaris dan Direksi atas pelaksanaan tugas dalam mengelola Perseroan.
3. Berwewenang untuk melakukan perubahan atas Anggaran Dasar Perseroan.
4. Berwewenang untuk menolak atau menyetujui berbagai usulan terkait dengan aksi korporasi dan kebijakan strategis yang akan dilakukan manajemen.

### 3.0.2 Dewan Komisaris

Dewan Komisaris mempunyai tanggung jawab untuk melakukan supervise dan memberi saran kepada direksi yang berkaitan dengan masalah kebijakan perseroan maupun pelaksanaan perseroan pada umumnya. Adapun susunan Dewan Komisaris PNM sebagai berikut :

- |                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| A. Komisaris Utama          | : Arif Rahman Hakim  |
| B. Komisaris Independen I   | : M. Sholeh Amin     |
| C. Komisaris Independen II  | : Meidyah Indreswari |
| D. Komisaris Independen III | : Veronica Colondam  |
| E. Komisaris                | : Parman Nataadmadja |

### 3.0.3 Dewan Direksi

Dewan Direksi mempunyai tanggung jawab terhadap ketentuan kebijakan dan mengelola perseroan dengan prinsip sesuai dengan ketentuan yang ada secara hati – hati guna mencapai tujuan – tujuan perseroan yang telah ditetapkan. Adapun susunan Dewan Direksi PNM sebagai berikut :

- A. Direktur Utama : Arif Mulyadi
- B. Direktur Keuangan : Tjatur H.Priyono
- C. Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko : Anton Fahlevie
- D. Direktur Bisnis : Kindaris
- E. Direktur Kelembagaan dan Perencanaan : Sunar Basuki

### 3.0.4 Komite Audit

Dibentuk oleh dewan komisaris, Komite Audit bertujuan membantu komisaris dalam menilai sistem kecukupan pelaporan pengendalian internal dan pengungkapan laporan keuangan serta tugas lain yang mendukung fungsi penasihat serta pengawasan yang dilakukan dewan komisaris. Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab terhadap dewan komisaris, komite audit bersifat mandiri. Adapun susunan Komite Audit PNM sebagai berikut :

- A. Ketua : Meidyah Indreswari
- B. Anggota : Edy Karim
- C. Anggota : R.Yudha Praja Kusumah

### 3.0.5 Dewan Pengawas Syariah

Pada tanggal 3 Juli 2019, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Selaku Rapat Umum Pemegang Saham PT Permodalan Nasional Madani (Persero) No. SK-146/MBU/07/2019, maka dibentuknya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang memutuskan untuk pengangkatan anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) PT Permodalan Nasional Madani (Persero).

Bertugas untuk membantu pengawasan terhadap kegiatan unit – unit usaha lingkungan perseroan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah agar tidak menyimpang dari ketentuan prinsip Syariah yang telah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional.

Adapun susunan anggotanya adalah sebagai berikut :

Ketua : K. H. Didin Hafidhuddin

Anggota : M. Syafii Antonio

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **4.1 Aplikasi PNM Digi**

##### **4.1.1 Penjelasan tentang aplikasi PNM Digi**

Berkaitan dengan kemajuan teknologi berbasis digital guna meningkatkan kemampuan literasi, maka dibekali dengan program yang disebut dengan aplikasi berbasis digital. Melalui aplikasi, dapat memberikan suatu akses kemudahan bagi pengguna yang mana dengan kemajuan teknologi digital, semuanya dapat diakses dengan cepat dan mudah. Secara global, aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program yang siap pakai guna menjalankan perintah – perintah dari aplikasi tersebut. Aplikasi juga dapat disebut sebagai suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user atau penggunanya dan dapat difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya,

Irawan Deni memaparkan pada bukunya yang berjudul “Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi” bahwa aplikasi merupakan sebuah perangkat lunak komputer atau software yang siap digunakan. (Irawan Deni, 2013).

Aplikasi dapat dikatakan sebagai software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer yang bertujuan untuk menyelesaikan tugas – tugas tertentu, seperti contoh Ms.World dan Ms Excel. (Asropudin, 2013).

Untuk melakukan tugas yang diinginkan pengguna, aplikasi disebut sebagai suatu sub kelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan

komputer langsung yang mana biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer. (Kholik Hidayatullah, 2020).

Adapun pengertian aplikasi lainnya menurut beberapa ahli, diantaranya :

1. Menurut Harip Santoso, aplikasi dikatakan sebagai file (report, form, class) yang bertujuan untuk melakukan aktivitas yang saling kait tertentu, contohnya seperti aplikasi fixed asset, payroll, dll.
2. Menurut Jogiyanto, aplikasi adalah suatu penggunaan komputer, instruksi atau pernyataan yang disusun sedemikian rupa, sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.
3. Menurut Rachmad Hakim S, perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu disebut dengan aplikasi. Diantaranya seperti, mengatur windows dan permainan (game), mengolah dokumen, dll.
4. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI 1998 : 52) aplikasi merupakan penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan sebuah aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi juga disebut sebagai program komputer yang dibuat untuk melaksanakan dan mengerjakan tugas khusus dari pengguna.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh ahli, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa aplikasi merupakan sebuah perangkat lunak komputer yang siap digunakan pengguna untuk mengerjakan tugas – tugas tertentu.

Pada penelitian ini, peneliti menemukan pokok permasalahan bahwa segala transaksi operasional dalam kantor cabang pada PT Permodalan Nasional Madani (Persero) masih dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan kerentanan berkas yang hilang atau penyelewengan data oleh oknum. Selain itu ada beberapa permasalahan penelitian dari segi komunikasi seperti kurangnya informasi terkait keberadaan lokasi kantor cabang satu dengan lainnya (pada saat diperlukannya kunjungan meeting antar cabang) sehingga menyebabkan terulurnya waktu yang membuat pekerjaan tidak efisien. Kurangnya informasi yang komunikatif baik sesama karyawan maupun dengan nasabah terkait perhitungan jumlah angsuran atau inputan data dalam kantor cabang. Dari beberapa masalah penelitian dari segi komunikasi dapat menyebabkan sering terjadinya mis komunikasi.

Dilihat dari beberapa kompetitor lembaga pembiayaan yang setara, telah mengikuti kemajuan teknologi digital. Segala aktivitas transaksi yang ada pada perusahaan telah menggunakan sebuah program baik berupa aplikasi maupun program internal lainnya. Hal ini dapat meminimalisir adanya mis komunikasi, selain itu juga dapat menunjang pekerjaan menjadi lebih efisien dari segi waktu maupun dari segi pendataan.

Oleh sebab itu, seiring dengan perkembangan zaman, melihat perkembangan teknologi finansial yang makin massif, Arief Mulyadi selaku direktur utama PT Permodalan Nasional Madani (Persero) berupaya untuk menggerakkan perusahaan ke kanal digital. PT Permodalan Nasional Madani (Persero) secara resmi meluncurkan kanal digital bernama PNM Digi di pengujung kuartal I 2020. Dengan adanya digitalisasi, dapat diharapkan untuk memberi akses kemudahan

bagi karyawan dalam melakukan segala transaksi. Segala transaksi penginputan data dapat tercontrol dengan dari sistem sehingga dapat meminimalisir adanya penyelewengan data. Maka perlunya memberikan edukasi dan pelatihan kepada karyawan PT Permodalan Nasional Madani (Persero) terkait pemahaman digital agar dapat membantu meningkatkan kemampuan literasi.

PNM Digi Merupakan salah satu kanal digital yang diluncurkan oleh PT Permodalan Nasional Madani (Persero) sebagai bentuk partisipan atas kemajuan teknologi digital. Upaya peluncuran kanal digital PNM Digi ini memberikan akses kemudahan bagi karyawan PT Permodalan Nasional Madani (Persero) untuk bekerja. Salah satu fitur yang tersedia diantaranya adalah absensi karyawan. Namun selain absensi karyawan, tersedia fitur lainnya seperti kebutuhan pinjaman bagi karyawan, dan kemudahan pembayaran tagihan pada karyawan, dan lain – lain. Direktur utama PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Arief Mulyadi berencana meluaskan layanan aplikasi PNM Digi hingga ke nasabah. Menurut Arief Mulyadi, layanan ini berpotensi besar pada nasabah PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) dan Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM). Karena total nasabah perseroan berjumlah 5,41 juta orang per September 2019. PNM Digi mulai rilis pada tahun 2021 sebagai pencapaian PT Permodalan Nasional Madani (Persero) atas kemampuan baik finansialnya, sehingga diluncurkannya kanal digital yang berbentuk aplikasi. Sebagai penunjang aktivitas atau operasional perusahaan, diluncurkannya aplikasi PNM Digi memberi banyak manfaat, termasuk pada kemampuan literasi digital.

Sebagai penunjang aktivitas atau operasional perusahaan, diluncurkannya aplikasi PNM Digi memberi banyak manfaat, termasuk pada kemampuan literasi digital. Mengulas PNM Digi, PNM Digi terdiri dari beberapa golongan dan fitur, diantaranya :

#### 1. PNM Digi

PNM Digi terbagi menjadi dua jenis, antara lain untuk karyawan dan nasabah. Aplikasi digital PNM Digi untuk karyawan dilengkapi dengan fitur untuk kebutuhan karyawan khususnya untuk presensi karyawan dan beberapa lokasi kantor cabang. Sedangkan untuk nasabah, dilengkapi dengan fitur untuk kebutuhan belanja. Sebelum adanya PNM Digi, terdapat sebuah aplikasi yang bernama Warung Mekaar, yang mana pada aplikasi tersebut berfungsi untuk transaksional perbelanjaan. Seperti adanya kerja sama dengan E-Commerce dan pembayaran digital lainnya , diantaranya ada Link Aja, Ovo, dan lain – lain. Belanja melalui Warung Mekaar yang saat ini menjadi PNM Digi Nasabah, jauh lebih murah dan praktis. Karena bisa top up saldo sendiri. Sehingga jika missal ada keperluan untuk membeli pulsa, tidak perlu jauh mencari counter, cukup dari akun masing – masing yang ada di aplikasi.

#### 2. PKM Digi

PKM merupakan kepanjangan dari Pertemuan Kelompok mingguan yang dilakukan oleh salah satu petugas Account Officer dan nasabah setiap satu minggu sekali. Nasabah PT Permodalan Nasional Madani (Persero) berada dalam kelompok, yang mana satu kelompoknya terdiri dari 7 sampai 10 orang bahkan lebih. Dalam hal ini, diperlukannya data nasabah seperti data angsuran

hingga data formulir untuk nasabah baru. Adanya PKM Digi dapat merangkum segala data transaksional dengan nasabah, sehingga dapat meminimalisir kehilangan atau manipulasi data baik dari petugas maupun nasabah. Dengan PKM Digi, petugas dapat melakukan input – output serta tracking data yang diperlukan untuk nasabah.

### 3. Mekaar Digi

Mekaar Digi Mekaar merupakan kepanjangan dari Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (salah satu program PT PNM). Mekaar Digi merupakan salah satu program dari aplikasi PNM Digi yang digunakan untuk input data. Hampir sama dengan PKM Digi yang bergelut dengan data – data, Mekaar Digi lebih ke arah untuk data transaksi perusahaan, sedangkan PKM Digi khusus untuk nasabah.

#### 4.1.2 Tujuan dan manfaat aplikasi PNM Digi

Adapun tujuan dari adanya aplikasi PNM Digi, Ibu Putri selaku Kepala Cabang PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 memaparkan

“Saya berharap dengan adanya aplikasi PNM Digi ini tujuannya dapat menumbuhkan, meningkatkan kemampuan atau sebagai pemahaman terkait perkembangan teknologi digital. Selain itu juga bisa untuk mengurangi yang namanya tindakan fraud. Seperti manipulasi atau penyelewengan data – data yang bisa saja dilakukan oleh pihak – pihak yang tidak bertanggung jawab.”

Dari hasil wawancara yang disampaikan kepala cabang, peneliti menyimpulkan bahwa adanya aplikasi PNM Digi bertujuan untuk meminimalisir penyelewengan data yang dilakukan oleh oknum. Segala transaksi operasional dalam kantor cabang dapat dikontrol menggunakan sistem yang ada di dalam

aplikasi. Selain itu, terdapat manfaat pada peluncuran aplikasi PNM Digi dalam pengadaan kebutuhan karyawan dan sebagai akses kemudahan dalam melakukan segala kegiatan transaksi dalam kantor cabang. Baik itu untuk karyawan maupun dengan nasabah. Sehingga dapat menjadikan pekerjaan lebih efektif dan efisien.

## **4.2 Aktivitas Komunikasi PT Permodalan Nasional Madani**

### **4.2.1 Komunikasi Organisasi**

Manusia sebagai makhluk sosial yang senantiasa ingin berhubungan dengan makhluk lainnya. Manusia ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya sendiri dan juga ingin mengetahui apa yang terjadi pada lingkungan sekitarnya. Maka dari itu, rasa kaingintahuan ini memaksa manusia untuk berkomunikasi.

Komunikasi disebut juga sebagai sebuah aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat berhubungan satu sama lain dengan dalam kehidupan sehari – hari dimanapun berada. (Ida Suryani Wijaya, 2013). Adapun pengertian komunikasi lainnya dapat dikatakan sebagai suatu transaksi, melalui pertukaran informasi terdapat proses simbolik yang menghendaki orang – orang untuk mengatur lingkungannya dalam membangun hubungan antar sesama manusia. Hal ini bertujuan untuk menguatkan sikap, mengubah sikap dan tingkah laku orang lain. Oleh sebab itu, kita mempunyai beberapa kesamaan dengan orang lain jika berada dalam situasi berkomunikasi. Diantaranya, seperti kesamaan arti pada simbol yang digunakan dalam berkomunikasi atau kesamaan pada Bahasa. (Harris Munandar, 2016).

Menurut Rudolf F Verdeber, komunikasi memiliki dua fungsi, yakni fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan. Fungsi sosial bertujuan untuk

kesenangan. Untuk membangun dan memelihara hubungan serta untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain. Sedangkan fungsi pengambil keputusan ini dibuat sendiri, sebagian lagi dibuat setelah berkonsultasi dengan yang lainnya, sebagian penuh pertimbangan yang matang hingga sebagian emosional.

Sama halnya menurut Barnard, dalam organisasi, komunikasi mempunyai dua fungsi. Yang pertama memelihara atau memotivasi semangat untuk menyumbangkan energi kepada organisasi. Yang kedua untuk memelihara konsistensi tujuan agar kegiatan organisasi tetap terjaga atau tidak menyimpang. Dapat diartikan bahwa, dalam mencapai tujuan organisasi dibutuhkan dua jenis komunikasi, yaitu persuasi dan motivasi karyawan. Serta kontrol dan koordinasi agar kesamaan tujuan tetap terpelihara. Dalam perkembangannya, fungsi komunikasi mencakup urusan lebih luas. Tidak hanya terbatas pada fungsi koordinasi dan motivasi. (Hardjana, 2016).

Pada penelitian ini, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) menggunakan komunikasi organisasi sebagai aktivitas komunikasinya. Yang mana di dalamnya terdapat komunikasi non formal atau diskusi terbuka sebagai bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan dalam kantor cabang. Adapun tujuan komunikasi organisasi yang diamati pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi sebagai bentuk indikator dalam meningkatkan kemampuan literasi digital pada karyawan.

Sistem yang mapan dari mereka yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama, melalui pembagian tugas dan jenjang kepangkatan disebut dengan organisasi. Menurut Evert M. Rogers dan Rekha Agarwala Rogers, dikutip oleh

Onong Uchayana Effendy menjelaskan bahwa, organisasi dikatakan sebagai suatu struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dimana interaksi antara bagian yang satu dengan yang lainnya dan manusia yang satu dengan yang lainnya berjalan secara pasti, dinamis, dan harmonis. Melangsungkan proses secara sistem, kemanapun struktur organisasi seperti itu akan dapat menyelesaikan tujuan secara efektif, dalam arti kata masukan (input) yang diproses akan menghasilkan keluaran (output) yang diharapkan sesuai dengan biaya, personal dan waktu yang direncanakan.

#### 4.2.2 Proses Komunikasi Organisasi PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan literasi digital melalui aplikasi PNM Digi

##### 1. Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*)

Berdasarkan analisis, dapat diketahui proses komunikasi yang dilaksanakan pada kantor cabang waru 2 PT Permodalan Nasional Madani secara umumnya membahas mengenai arahan perintah dari kantor pusat pada cabang yang untuk penggunaan aplikasi PNM Digi.

Dari hasil wawancara yang diperoleh, seperti yang diungkapkan Ibu Putri selaku kepala cabang

“Komunikasi dengan pimpinan yang ada di kantor pusat, biasanya kami melakukan *teleconference* dengan kantor pusat sebagai bentuk rapat koordinasi mengenai adanya peluncuran aplikasi baru (PNM Digi). Terdapat beberapa hal yang disampaikan dari kantor pusat terkait aplikasi PNM Digi seperti arahan perintah untuk penggunaan aplikasi PNM Digi.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dyah selaku senior account officer

“Informasi yang diteruskan oleh kepala cabang terkait hasil rapat koordinasi mengenai penggunaan aplikasi PNM Digi ini, kepala cabang biasanya memerintahkan wakilnya untuk membantu mengkoordinir

semua tim yang ada di kantor cabang agar melakukan briefing. Dalam briefing ini, kami mesosialisasikan tentang peluncuran aplikasi baru (PNM Digi) seperti apa, bagaimana cara penggunaannya. Nanti di akhir pekan biasanya ada waktu lebih luang yang dipakai untuk sharing bersama dengan tim, mengevaluasi terkait progress aplikasi PNM Digi yang dijalankan.”

Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang diperoleh dari kedua informan di atas, peneliti melihat bahwa adanya kegiatan komunikasi ke bawah yang dilakukan oleh pimpinan kantor pusat kepada pimpinan kantor cabang yang disebut kepala cabang secara umum membahas mengenai arahan perintah dalam penggunaan aplikasi PNM Digi. Ada beberapa hal yang membedakan komunikasi ke bawah (*downward communication*) pada penjelasan di atas yaitu komunikasi yang berlangsung dari pimpinan kantor pusat pada kantor cabang membahas tentang adanya arahan perintah dalam penggunaan aplikasi PNM Digi. Sedangkan komunikasi yang berlangsung dari kepala cabang ditujukan kepada senior account officer atau wakil kepala cabang untuk mensosialisasikan aplikasi PNM Digi kepada seluruh staff yang ada di kantor cabang.

#### A. Jenis Komunikasi

Jenis komunikasi yang dilakukan pada komunikasi ke bawah (*downward communication*) kantor cabang waru 2 PT Permodalan Nasional Madani dilaksanakan secara formal dan informal. Namun lebih sering kali digunakan adalah komunikasi informal. Komunikasi formal hanya digunakan pada saat rapat – rapat tertentu dari kantor pusat. Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Dyah selaku senior account officer

“Gaya bicara yang dilakukan ibu putri dalam berkomunikasi dengan bawahannya lebih terlihat santai. Dalam arti katakana pada saat

penyampaian informasi adanya aplikasi PNM Digi tidak terlalu formal. Sehingga dari teman – teman pun atau staff yang ada di cabang ini juga merasakan enjoy dan nyaman. Meski demikian kita tetap tetap menjaga sopan santun dalam berbicara. Tetap melaksanakan apa yang perintahkan, misal terdapat kendala, kita juga harus komunikatif dan inisiatif. Bisa kita tanyakan, atau buat yang sudah memahami terkait penggunaan aplikasi PNM Digi ini ya bisa membantu satu sama lain. Ada kalanya menggunakan komunikasi formal dalam situasi dan kondisi tertentu. Seperti meeting area atau meeting keseluruhan dari kantor pusat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan dengan staf di cabang lebih menggunakan komunikasi informal. Komunikasi formal hanya digunakan pada situasi dan kondisi tertentu seperti meeting bersama divisi dari kantor pusat atau meeting area.

Hal yang sama, peneliti memaparkan hasil wawancara dengan Ibu Putri selaku kepala cabang

“Untuk sehari – seharinya, kami lebih menggunakan komunikasi informal. Termasuk proses komunikasi dari saya ke bawahan saya. Tetapi kami tetap melihat situasi dan kondisi. Jika memang terdapat sesuatu hal tertentu yang harus saya sampaikan secara formal ya proses komunikasi yang terjadi adalah komunikasi formal. Seperti contoh adanya meeting dengan divisi yang ada di kantor pusat, meeting dengan seluruh staff di kantor cabang, atau bahkan meeting area semua regional area dalam penyampaian informasinya menggunakan komunikasi formal. Kalau untuk meeting dengan semua staff di kantor cabang sendiri biasanya setelahnya mungkin pada sesi tanya jawab atau sharing satu sama lain, lebih menggunakan komunikasi informal. Yang kedua seperti contoh adanya surat edaran yang berisikan perintah atau arahan terkait informasi kebijakan – kebijakan baru itu lebih menggunakan komunikasi formal.”

Berdasarkan beberapa pendapat informan di atas, peneliti mengetahui bahwa proses berlangsungnya komunikasi dari atasan ke bawahan, PT Permodalan Nasional Madani cabang waru 2 menggunakan jenis komunikasi formal dan komunikasi informal sesuai dengan keperluan hal dan kondisi pada saat itu. Peneliti dapat menarik kesimpulan, bahwa komunikaski formal terjadi tidak hanya

dilakukan dengan cara meeting atau rapat koordinasi, melainkan komunikasi formal bisa terjadi melalui media seperti surat edaran terkait informasi kebijakan – kebijakan baru atau surat perintah tugas lainnya.

Sedangkan komunikasi informal lebih digunakan pada kegiatan sehari – hari secara langsung tanpa adanya aturan tertentu. Kemudian, peneliti juga menyimpulkan bahwa proses komunikasi ke bawah dalam penyampaian pemahaman serta penggunaan aplikasi PNM Digi lebih bersifat santai atau lebih menggunakan komunikasi informal. Hal ini ditujukan agar dapat terciptanya suasana yang nyaman, saling sharing dan saling bantu satu sama lain dalam meningkatkan kemampuan literasi digital.

## B. Metode Komunikasi

Berlangsungnya komunikasi ke bawah (*downward communication*) yang dilaksanakan PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 menggunakan metode komunikasi *persuasive*. Metode komunikasi *persuasive* merupakan salah satu metode komunikasi yang dapat mempengaruhi atau mengubah sikap dan persepsi publik. Hal ini bertujuan agar seseorang dapat bersedia melakukan kegiatan, menerima suatu pemahaman atau keyakinan maupun yang lainnya.

Kepala Cabang Waru 2, PT PNM menyampaikan bahwa

“Menurut saya, saya sendiri lebih menerapkan komunikasi yang bersifat santai di dalam kantor cabang. Meski demikian, saya menegaskan bahwa tetap kembali konsisten dalam pekerjaan. Dalam arti, meskipun saya sudah memberi kelonggaran tanpa adanya aturan formal yang mengikat, saya harap pekerjaan bisa tetap berjalan dan selesai tepat waktu. Kecuali memang ada beberapa faktor lain yang mengharuskan pekerjaan itu tertunda. Sama halnya ketika saya mensosialisasikan aplikasi PNM Digi

kepada seluruh tim saya, sebenarnya memang kami semua dituntut untuk bisa memahami dan mahir dalam menggunakannya. Tapi menurut saya, dituntut bukan berarti ditekan. Saya tetap memberikan ruang kepada tim saya agar mereka mau untuk terus belajar. Tujuannya selain cepat bisa, ini juga membantu meningkatkan kemampuan literasi satu sama lain, khususnya pada bidang digitalisasi. Intinya, kami juga membangun hubungan satu sama lain dalam kantor agar tetap terjaga dengan baik.”

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa berlangsungnya komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*), dalam kegiatan sehari – harinya maupun kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi PNM Digi lebih menggunakan metode komunikasi *persuasive*. Yang mana, dari kegiatan sosialisasi tersebut bisa mempengaruhi persepsi atau meyakinkan seseorang untuk memahami aplikasi PNM Digi.

## 2. Komunikasi ke atas (*Upward Communication*)

Proses komunikasi organisasi yang kedua yaitu komunikasi ke atas (*upward communication*) yang artinya komunikasi ini digunakan untuk memberikan *feedback* atau umpan balik kepada atasan. Baik dalam menyampaikan informasi maupun masalah yang terjadi pada pekerjaan. Berdasarkan analisis, dapat diketahui proses komunikasi yang dilaksanakan pada kantor cabang waru 2 PT Permodalan Nasional Madani secara umumnya membahas mengenai arahan perintah dari kantor pusat pada cabang yang untuk penggunaan aplikasi PNM Digi.

### A. Jenis Komunikasi

Seperti hasil wawancara dengan Ibu Yunisa selaku account officer

“Kami seringkali membahas tentang pekerjaan rutin biasanya. Kegiatan sehari – hari dengan nasabah. Waktu proses pengambilan

angsuran maupun sosialisasi dengan nasabah, kami selalu menginformasikan kepada kepala cabang atau *senior account officernya*. Ya terkait informasi laporan data angsuran nasabah hari ini, jika ada kendala tentu kami sampaikan juga. Cara penyampaiannya lebih sering menggunakan komunikasi informal, namun ya tetap sopan dan informatif. Kecuali dalam kondisi yang terdapat kunjungan dari area manager atau pengawas pada saat briefing akhir, kami menginformasikan dengan komunikasi formal. Sama halnya mengenai aplikasi PNM Digi, lebih sering nya kami menggunakan komunikasi informal karena terkesan lebih santai dan lebih dekat sehingga nyaman dan tidak ada rasa tertekan saat berkomunikasi dengan atasan.”

Hal yang sama juga disampaikan dengan Ibu Dwi selaku *finance administration officer*

“Untuk kesehariannya lebih sering menggunakan komunikasi informal. Dari saya sendiri juga sama, ada yang namanya laporan di waktu briefing akhir menjelang pulang. Laporan terkait rekapan data nasabah, biaya operasional hari ini maupun keuangan lainnya. Seperti yang diterapkan Ibu Putri (kepala cabang), beliau lebih condong dengan komunikasi yang santai karena lebih membentuk kedekatan satu sama lain menurut beliau. Jadi, kami menggunakan komunikasi informal satu sama lain. Namun juga harus memperhatikan situasi dan kondisinya.”

Dari kedua pendapat di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses komunikasi ke atas (*upward communication*) lebih sering menggunakan komunikasi informal. Namun, tidak menutup kemungkinan harus menggunakan komunikasi formal dalam situasi dan kondisi tertentu.

## B. Metode Komunikasi

Pada proses komunikasi ke atas (*upward communication*), peneliti melihat adanya metode komunikasi yang digunakan lebih ke informatif. Metode komunikasi informatif dapat dikatakan sebagai metode yang memungkinkan untuk memperoleh informasi lebih banyak, lebih baik sehingga setiap anggota dalam organisasi dapat melakukan pekerjaannya secara pasti. Dalam arti, dapat

diambil contoh dari segi laporan data yang dilaksanakan oleh masing – masing divisi terkait. Sepeti yang disampaikan Ibu Yunisa selaku account officer :

”Seringkali kami menyampaikan informasi terkait kegiatan yang terjadi saat di lapangan bersama dengan nasabah, bertanya mengenai hal pekerjaan atau sesuatu yang belum kita tahu. Seperti contoh pada saat briefing, kita sebagai petugas Ao yang sehari-hari lebih banyak bertemu dengan nasabah, kita melaporkan adanya perkembangan angsuran nasabah, kendala angsuran hingga proses referral nasabah. Selain itu mengenai penggunaan aplikasi PNM Digi, kita semua juga menyampaikan informasi secara informatif kepada kepala cabang atau SAO nya. Seperti apa yang dirasakan pada saat penggunaan aplikasi PNM Digi, ada kendala apa atau bahkan saran dan masukannya seperti apa, kepala cabang dan SAO nya lebih terbuka buat menerima informasi – informasi tersebut.”

Metode yang digunakan metode informatif, karena lebih banyak kegiatan bawahan yang melaporkan kepada atasan, menanyakan sesuatu hal pada atasan dan sharing bersama atasan. Namun, selain itu ada juga metode *persuasive* yang digunakan. Metode *persuasive* disini diartikan sebagai penjelasan untuk lebih meyakinkan atasan terkait apa yang sudah dikerjakan bawahan, memberi masukan kepada atasan. Metode *persuasive* jarang digunakan pada kegiatan komunikasi sehari – hari.

### 3. Komunikasi Horizontal

Proses komunikasi horizontal ialah komunikasi yang terjadi diantara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama. Dalam pelaksanaan komunikasi horizontal, PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 terkait dengan hal pekerjaan, yang mana saling bekerjasama dan membantu satu sama lain. Sama halnya mengenai pemahaman dan penggunaan aplikasi PNM Digi, berlangsungnya proses komunikasi horizontal, mengartikan adanya saling membantu satu sama lain jika terdapat kendala

dalam menggunakan aplikasi. Seperti yang disampaikan Ibu Dwi selaku finance administration officer.

“Untuk kebersamaan, kita tetap menjalin dengan baik. Baik sesama karyawan maupun hubungan antara atasan dan bawahan, begitupun sebaliknya. Kita saling membantu pekerjaan satu sama lain, meskipun berbeda divisi. Ada pekerjaan yang tidak bisa atau tidak tahu, yang lainnya membantu. Seperti adanya program aplikasi PNM Digi ini. Terkait pemahaman dan penggunaannya, jika ada yang belum paham bisa saling bertanya, saling memberi tahu. Bahkan untuk akses bertanya langsung ke kepala cabang atau senior juga tidak masalah. Komunikasi tetap terjalin seperti aktivitas sehari – harinya.”

#### A. Jenis Komunikasi

Komunikasi yang digunakan PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 dalam komunikasi horizontal sesama karyawan menggunakan komunikasi informal. Hal ini karena komunikasi informal lebih santai, sehingga mudah dalam menjalankan tugas.

“Kita biasanya berkomunikasi menggunakan komunikasi informal dan formal. Tapi lebih banyak menggunakan komunikasi informal karena lebih terkesan santai, sehingga lebih mudah disampaikan. Komunikasi formal hanya digunakan pada waktu tertentu. Seperti rapat.”

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Yunisa selaku account officer

“Komunikasi sesama karyawan lebih terbuka, kita sudah saling mengenali karakter satu sama lain. Jadi dalam pekerjaan, terdapat hal yang perlu ditanyakan kita semua saling terbuka. Saling memberi tahu. Dari teman – teman sendiri ada yang belum bisa menggunakan aplikasi PNM Digi, kita bantu. Ada juga yang belum paham apa itu aplikasi PNM Digi ya kita kasih tahu. Kita saling bantu menyelesaikan pekerjaan bersama – sama.”

Dari beberapa hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi dalam komunikasi horizontal atau komunikasi sesama karyawan, PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 lebih menggunakan komunikasi informal. Menurut karyawan yang ada dalam PT Permodalan Nasional Madani

Cabang Waru 2, penggunaan komunikasi informal ini dirasa lebih santai dan nyaman serta penggunaan bahasanya pun tidak terlalu formal sehingga menimbulkan rasa keterbukaan satu sama lain. Baik dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan maupun antar sesama staff. Penggunaan komunikasi informal dirasa cukup efektif dan efisien juga dalam meningkatkan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi. Sedangkan komunikasi formal disini dapat digunakan pada saat rapat atau bisa melalui media tertulis seperti contoh pemberitahuan melalui surat edaran dari kantor pusat.

#### B. Metode Komunikasi

Komunikasi antar sesama karyawan atau disebut dengan komunikasi horizontal yang tanpa melibatkan atasan atau senior sehingga terjalinnya komunikasi *persuasive*. Hal ini dikarenakan hubungan antar sesama karyawan tidak dibatasi jabatan tertentu. Ibu Dyah selaku *senior account officer* memaparkan, bahwa

“Untuk sehari – harinya di kantor, kami menjalin komunikasi sesama karyawan lebih mengalir begitu saja. Tidak yang menggunakan komunikasi terlalu formal. Jadi lebih banyak untuk mengarahkan, bertanya maupun sharing satu sama lain. Kalaupun menginstruksi atau memerintahkan itu bagian dari kepala cabang.”

Terkait metode yang digunakan dalam komunikasi horizontal yang terjalin pada PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 juga disampaikan oleh Ibu Putri Amalia selaku kepala cabang.

“Kami tidak membatasi kedekatan antara karyawan. Komunikasi mengalir secara apa adanya seperti biasa. Bahkan dari atasan ke bawahan, kami sama sama membaur. Namun juga kami saling tahu situasi dan kondisi mana waktu yang tepat untuk membahas pekerjaan bersama, mana waktu yang tepat untuk saling dekat, berkumpul, sharing satu sama lain serta

“mungkin dari faktor umur dapat membatasi bahwa yang muda harus lebih sopan dari yang lebih tua.”

Dari beberapa pendapat informan, peneliti menarik kesimpulan bahwa metode yang digunakan dalam komunikasi horizontal yang dilakukan antar sesama staff, mereka lebih menggunakan metode *persuasive*. Yang metode *persuasive* dapat diartikan sebagai salah satu metode komunikasi yang bertujuan agar orang lain dapat menerima suatu keyakinan, suatu paham, suatu kegiatan, maupun yang lainnya. Metode *persuasive* dirasa efektif dalam komunikasi antar sesama rekan kerja, karena lebih sering berkomunikasi mengenai *sharing* pekerjaan, mengarahkan sesuatu dan menyampaikan informasi mengenai pekerjaan.

#### 4.2.3 Faktor penghambat komunikasi organisasi pada PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2

Perlu adanya komunikasi dalam menciptakan hubungan komunikasi organisasi yang maksimal. Salah satu upayanya ialah memberikan sebuah pelayanan yang baik. Tidak dapat dipungkiri juga bahwasannya terdapat faktor penghambat komunikasi dalam berorganisasi. Hambatan faktor komunikasi organisasi merupakan sebuah pengaruh yang mengganggu jalannya proses komunikasi dalam suatu organisasi baik hambatan dari dalam maupun hambatan dari luar. Hambatan dapat menghalangi komunikan dan komunikator. Sehingga membuat pesan yang diterima oleh penerima berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh pengirim.

## A. Faktor Fisik

Hambatan fisik yang biasanya terjadi dikarenakan kurang jelasnya intonasi suara, kecepatan nada berbicara, dan dari faktor kesehatan. Selain itu faktor lingkungan menjadi salah satu hambatan komunikasi dalam organisasi.

“Hambatannya karena kami ini kan di cabang ya, jadi untuk berkomunikasi misal terdapat informasi atau arahan dari kantor pusat, terkadang butuh beberapa hari baru bisa terhubung dengan pimpinan. Karena faktor kesibukan sehingga jarang bisa untuk menghadiri teleconference. Yang kedua dari faktor sinyal. Untuk lokasi cabang yang di pedesaan itu seringkali sulit buat mendapatkan sinyal, sehingga pesan yang diterima kurang jelas.”

## B. Faktor Semantik

Umpan balik atau *feedback* berperan penting dalam komunikasi organisasi. Tentu saja hal ini sangat diharapkan dari komunikan. Faktor ini terjadi karena dapat memicu kesalahpahaman dalam proses penyampaian ide yang tidak efektif maupun dalam memahami pesan yang disampaikan.

Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Dyah selaku Senior Account Officer

“Faktor kesalahpahaman yang sering terjadi biasanya karena kurang di perhatikan sehingga kurang teliti. Kesalahpahaman saat berkomunikasi via handphone. Jadi seperti teman – teman account officer ini kan yang lebih sering bertugas di lapangan, sehingga sering bertemu nasabah yang dapat mempengaruhi suasana hati sehingga jika ada hal yang ingin disampaikan pada saat mood tertentu yang membuat terjadinya kesalahpahaman.”

Oleh sebab itu, peneliti dapat menyimpulkan hambatan komunikasi organisasi dipengaruhi oleh dua faktor diantaranya faktor hambatan komunikasi internal dan faktor hambatan komunikasi eksternal. Faktor internal yang sering terjadi dalam komunikasi PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 ialah kesalahpahaman dalam berkomunikasi atau bisa juga disebut dengan

*miscommunication*. Sedangkan untuk faktor hambatan komunikasi eksternal adalah sulitnya bertemu dengan pimpinan pada saat kepentingan tertentu dikarenakan adanya kesibukan di luar.

### 4.3 Sosialisasi

Hubungan internal lainnya dapat dijalin dengan sosialisasi. Kegiatan ini ditujukan kepada seluruh SDM PT Permodalan Nasional Madani (Persero) baik dari pusat maupun dalam kantor cabang.

“Semua karyawan mempunyai wewenang untuk sosialisasi. Dalam kantor cabang, sosialisasi dapat dilakukan oleh kepala cabang maupun yang mewakili ini bisa dari *senior account officer*. Bahkan dari teman – teman *account officer* biasanya juga bisa saling membantu, jika masih terdapat sebuah kendala dari salah satu temannya atau ada hal yang belum bisa dimengerti.” (Hasil Wawancara dengan Ibu Putri selaku Kepala Cabang PT PNM Cabang Waru 2, Sidoarjo).

Hal yang sama ditanggapi oleh Ibu Diah selaku *senior account officer*

“Sosialisasi dapat dilakukan dengan pimpinan cabang atau wakilnya. Tetapi tidak menutup kemungkinan ada sebuah batasan untuk melakukan kegiatan sosialisai. Seluruh karyawan pun bisa bahkan tidak hanya di cabang melainkan juga di pusat. Cuma kalau di pusat ada yang namanya divisi yang mana tiap divisi ini mempunyai PIC masing – masing untuk berwenang melakukan sosialisasi.”

Sosialisasi merupakan suatu proses dimana seorang anak menjadi anggota yang berpartisipasi dalam masyarakat. Pendapat tersebut dikemukakan oleh Peter Berger dalam bukunya yang berjudul “Sosialisasi dalam kebijakan pemerintahan”.

Beberapa teori sosialisasi mengatakan bahwa sosialisasi merupakan proses dua arah. Masyarakat tidak hanya menjadi target sosialisasi melainkan berperan aktif dalam mempengaruhi hasil dari isi proses sosialisasi tersebut. Pada umumnya, sosialisasi diartikan sebagai proses pengenalan atau penyebaran informasi mengenai sesuatu yang ada dalam lingkup masyarakat yang mana dapat

mempengaruhi perilaku maupun pembentukan sikap seseorang. Dalam sosialisasi, terdapat bentuk – bentuk sosialisasi dan media sosialisasi, diantaranya

Bentuk sosialisasi dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu sosialisasi primer dan sosialisasi sekunder. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Peter L. Berger dan Luckman.

#### A. Sosialisasi Primer

Sosialisasi primer adalah sosialisasi pertama yang dialami individu sewaktu kecil. Contoh nyata, pada tahap ini, anak mulai mengenal keluarganya dan berlangsung sebelum anak memasuki lingkungan yang luas seperti di lingkungan sekolah.

#### B. Sosialisasi Sekunder

Sosialisasi sekunder adalah proses desosialisasi, yaitu proses pencabutan identitas diri yang lama dan dilanjutkan dengan resosialisasi (pemberian identitas baru) yang didapatkan melalui interaksi sosial.

Selain pentingnya mengetahui bentuk – bentuk sosial, adapun media sosial yang berperan dalam pembentukan seorang individu. Media sosialisasi meliputi :

#### A. Keluarga

Keluarga dikatakan sebagai media sosialisasi awal. Begitu bayi dilahirkan, ia sudah berhubungan dengan keluarganya, orang tua nya, kakak – kakak nya atau dengan saudara terdekatnya.

#### B. Lingkungan Sekolah

Seseorang akan mempelajari hal baru yang belum pernah mereka temui baik di lingkungan keluarga maupun lingkungan kelompok

bermainnya. Lingkungan sekolah berisikan tentang Pendidikan formal yang mana mempersiapkan seseorang anak untuk menguasai peranan – peranan baru di kemudian hari sehingga tidak akan bergantung lagi pada orang tuanya.

#### C. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu lingkungan yang mempunyai pengaruh besar pada pembentukan kepribadian seseorang. Pengaruh pada lingkungan kerja ini pada umumnya mengendap dalam diri seseorang sehingga sukar untuk dirubah. Apalagi jika cukup lama bekerja pada lingkungan tersebut.

#### D. Media Massa

Media massa terdiri dari media cetak maupun media elektronik. Media cetak yang meliputi surat kabar, majalah dan media elektronik yang meliputi radio, televisi, dan internet. Kedua media tersebut merupakan alat komunikasi yang dapat dijangkau masyarakat secara luas.

Media massa diartikan sebagai media sosialisasi yang berpengaruh terhadap khalayak. Pesan – pesan yang ditayangkan oleh media massa dapat mengarahkan khalayak ke arah prososial maupun antisosial.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi tidak lepas dari adanya media sebagai penyalur dan penunjang arus informasi baik langsung maupun tidak langsung. Media sosialisasi langsung merupakan penyebaran informasi yang dilakukan dengan tatap muka secara

langsung kepada khalayak melalui lingkungan baik di keluarga, kelompok maupun lingkungan kerja. Sedangkan media sosialisasi tidak langsung merupakan penyebaran informasi tidak langsung, melalui perantara seperti alat atau media sosialisasi.

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) melakukan sosialisasi sebagai aktivitas dalam komunikasi organisasi guna mencapai tujuan meningkatkan literasi digital karyawan melalui kanal digital barunya, yaitu aplikasi PNM Digi.

“Dalam lingkup perusahaan, semua karyawan telah tahu peluncuran aplikasi baru PNM Digi. Namun namanya sosialisasi ya jangan berhenti, terus kita lakukan agar semakin paham dengan aplikasinya. Menurut saya, dengan sosialisasi ini sudah cukup efisien dalam tercapainya target.” (Hasil Wawancara dengan Ibu Putri selaku Kepala Cabang PT PNM Cabang Waru 2, Sidoarjo).

Hal yang sama ditanggapi oleh Ibu Diah selaku *senior account officer*

“Tentunya. Sosialisasi ini sebagai bentuk pengarahan. Dalam sosialisasi kita memberikan edukasi, memberikan pemahaman pengetahuan. Khususnya untuk pemahaman digital. Karena digitalisasi inikan program baru, perkembangan baru jadi salah satu cara yang efisien agar kita saling tahu, saling memahami ini. Ya dengan sosialisasi langkah awalnya. Baru nanti ada ditunjang dengan kegiatan – kegiatan lainnya mungkin bisa dengan pelatihan dan lain sebagainya.”

Dari hasil wawancara yang dijelaskan Ibu Diah, membahas tentang kegiatan – kegiatan yang menunjang, hal ini disanggah oleh kepala cabang bahwa kegiatan – kegiatan tersebut termasuk dalam sebuah strategi dalam sosialisasi.

“Kegiatan – kegiatan lainnya setiap cabang kita pasti adakan pelatihan. Kita sempatkan waktu biasanya saat setelah briefing atau mungkin pada hari jumat yang tidak terlalu padat jadwal. Kita kumpulkan semua mulai dari *senior account officer, finance administration officer dan account officer*. Kita adakan pelatihan, kita beri informasi mengenai aplikasi PNM Digi, fungsi seperti apa, serta cara penggunaannya seperti apa“

#### **4.4 Pelatihan**

Pada haikatnya, pelatihan merupakan sebuah pembelajaran. Oleh sebab itu, untuk melatih karyawan dibutuhkan pengetahuan bagaimana orang belajar. Fakta yang paling penting dalam organisasi yaitu memperhatikan pendidikan, produktivitas dan pelatihan. Dalam hal ini belajar dan berlatih adalah proses tanpa akhir atau sepanjang hayat. Dengan adanya pelatihan, diharapkan setiap orang dapat meningkatkan keahlian dan keterampilannya.

Seseorang yang terampil ditambah dengan motivasi kerja yang tinggi maka akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerjanya. Pelatihan berbeda dengan pendidikan. Pendidikan bersifat umum, manfaatnya tidak langsung. Pendidikan sebagai saran menambah ide, wawasan, dan pengetahuan teoritis sedangkan pelatihan bersifat spesifik, manfaatnya langsung dapat di praktikan ditempat kerja.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan pelatihan ini dapat meningkatkan kemampuan karyawan baik secara perilaku, sikap dan pengetahuannya. Selain itu juga mempersiapkan karyawan dalam menghadapi perubahan – perubahan yang terjadi hingga dapat mengatasi hambatan – hambatan dalam pekerjaan. (Muhammad Darari Bariqi, 2018)

Secara spesifik, proses pelatihan merupakan serangkaian atau upaya yang dilakukan secara bertahap, terpadu dan berkesinambungan. Untuk mengetahui, dampak, hasil serta manfaat dalam pelatihan yang diberikan kepada karyawan maka diperlukan sebuah evaluasi. Setelah diadakannya pelatihan, maka bisa diketahui sejauh mana peningkatan kinerja maupun kompetensi terhadap masing

– masing karyawan maupun perusahaan secara menyeluruh. (Umi Widyawati, 2015).

Berdasarkan pengamatan pada penelitian ini, beberapa karyawan dalam cabang memaparkan bagaimana proses selama pelatihan. Mulai dari pengetahuan tentang aplikasi PNM Digi, implementasi aplikasi PNM Digi, apakah terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi, perbandingan yang dirasakan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi, hingga tahap akhir evaluasi terhadap aplikasi PNM Digi.

Seperti yang telah dipaparkan oleh Ibu Putri selaku kepala cabang waru 2 PT Permodalan Nasional Madani (Persero).

“Pada saat pelatihan, saya memimpin seluruh anggota saya agar benar – benar memahami dan mencermati aplikasi PNM Digi. Karena aplikasi PNM Digi sendiri terdiri dari beberapa kategori ya sehingga bingung. Maka dari itu saya menuntut teman – teman dari tim cabang disini agar benar – benar memperhatikan dan mempraktikkannya secara langsung. Agar tidak terjadi adanya salah dalam penginputan data, salah masuk kategori aplikasi yang mana dan hal lain. Tidak ada kendala yang spesifik, hanya saja yang dikhawatirkan dari teman – teman nantinya pada saat di lapangan atau yang berada di dalam kantor masih bingung menghadapi aplikasi PNM Digi yang terdiri dari beberapa kategori. Ada kesalahan itu hal wajar tetapi ada batas toleransinya. Jika terus menerus terjadi kesalahan maka kita akan mengadakan evaluasi nantinya. Apa yang harus diperbaiki.”

Hal yang sama ditanggapi oleh Ibu Diah selaku *senior account officer* PT Permodalan Nasional Madani (Persero).

“Kalau dari saya, tidak ada kendala yang terlalu menghambat. Cuma karena banyaknya kategori dari aplikasi PNM Digi ini terkadang masih membuat bingung. Masih pelan – pelan untuk memahami masing – masing kategorinya, cara penggunaannya. Pelatihan dan sosialisasi ini terus dilakukan sampai semuanya paham dan bisa.”

#### 4.5 Hasil Perbandingan

Dari hasil pelatihan yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa jawaban dari informan terkait perbandingan yang dirasakan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi. Beberapa informasi tersebut diringkas peneliti dalam bentuk tabel.

Tabel 4.4  
Hasil Perbandingan

No	Sebelum adanya aplikasi PNM Digi	Sesudah adanya aplikasi PNM Digi
1	Absensi karyawan dilakukan dengan cara manual. Sehingga rentan terhadap adanya manipulasi data absensi pada karyawan	Absensi karyawan melalui aplikasi yang dilakukan masing – masing karyawan. Dengan melalui aplikasi, karyawan tidak bisa melakukan manipulasi data karena sistem penggunaan absensi pada aplikasi harus menampilkan wajah masing – masing saat membuka akun aplikasi tersebut. Akun aplikasi hanya bisa masuk berdasarkan data karyawan terkait dengan nomor ID masing – masing.
2	Proses penginputan data yang dilakukan oleh FAO menunggu kecocokan terlebih dahulu kepada data yang di pegang oleh AO. Hal ini tidak efisien dari segi waktu karena harus saling tunggu dan sering sekali terjadinya ketidak cocokan data diantara keduanya yang mana dikhawatirkan adanya manipulasi data juga.	Penginputan data oleh FAO sudah dapat dilakukan melalui aplikasi PNM Digi. Yang mana segala aktivitas transaksi operasional maupun data nasabah khususnya telah terdaftar di sistem aplikasi. Sehingga tidak mengulur waktu dalam proses penginputan data.
3	Dalam segi penyimpanan data nasabah. Sering kali petugas AO lupa akan jadwal dan jatuh tempo angsuran nasabah. Hal ini disebabkan karena adanya berkas atau nasabah yang hilang atau tersingsal.	Melalui aplikasi PNM Digi, segala data yang berisikan informasi tentang nasabah telah tersimpan dengan tepat. Melalui aplikasi, dapat melihat waktu angsuran dan jatuh tempo angsuran nasabah. Sehingga petugas AO tidak lagi menanyakan

		hal ini kepada nasabah yang rentan terpicu kebohongan dari nasabah. Denga adanya aplikasi PNM Digi ini mampu meminimalisir kehilangan berkas nasabah.
4	Jika terdapat transaksi antar cabang, sering kali petugas antar cabang bingung menemukan lokasi cabang yang akan dituju. Sehingga membuat pekerjaan menjadi terhambat dan mengulur waktu.	Terdapat fitur lokasi beberapa kantor cabang dalam aplikasi PNM Digi. Hal ini dapat memudahkan akses transaksi antar cabang jika diperlukan. Sehingga tidak menghambat pekerjaan petugas dan lebih efisien waktu.
5	Rentannya urusan pinjam meminjam dana sesama karyawan dalam cabang sehingga menimbulkan perkecokan yang dapat mengganggu pekerjaan.	Dalam aplikasi PNM Digi, dibekali dengan fasilitas terhadap karyawan. Salah satunya kebutuhan pinjaman dana. Masing – masing karyawan dapat mengajukan pinjaman dana sesuai kebutuhannya. Yang nantinya sistem pembayarannya auto debit dari rekening gaji karyawan masing – masing. Hal ini menjadi bentuk kesadaran dan tanggung jawab masing – masing karyawan. Agar tidak menimbulkan kericuhan sesama karyawan dalam cabang.

#### 4.5.1 Evaluasi

Dari beberapa penyajian serta analisis data yang didapatkan, perlunya evaluasi sebagai tahap akhir untuk mengetahui suatu penilaian sebagai tolak ukur keberhasilan dalam aktivitas yang dilakukan PT Permodalan Nasional Madani (Persero). Hal ini dapat memberikan masukan untuk memperbaiki strategi dan aktivitas kedepannya dalam meningkatkan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi sehingga dapat berjalan secara optimal.

Salah satunya adalah ketika kita mengetahui apakah jenis dan metode komunikasi organisasi yang di gunakan PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dapat berjalan secara optimal.

Agenda evaluasi ini salah satunya menyusun program kerja untuk kegiatan sosialisasi yang dilakukan selanjutnya. Penyusunan program kerja selanjutnya tidak harus program terbaru dan berbeda dari kegiatan sebelumnya, namun bisa jadi kelanjutan dari program kerja dan inovasi berikutnya yang belum sempat terselesaikan dengan baik dan perlu disesuaikan dengan beberapa perbaikan.

Kepala cabang waru 2 PT Permodalan Nasional Madani (Persero) menuturkan harapan kedepannya baik untuk perkembangan aplikasi PNM Digi maupun aktivitas yang dilakukannya.

“Harapannya aplikasi PNM Digi ini semakin berkembang, agar nantinya dapat membuka akses kepada nasabah. Sehingga kita sama – sama membantu meningkatkan kemampuan literasi digital melalui kegiatan sosialisasi. Dapat memberikan edukasi terkait pemahaman digitalisasi kepada nasabah.”

Kegiatan – kegiatan serta dari beberapa bentuk komunikasi organisasi yang menunjang PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dengan adanya aplikasi PNM Digi telah memberikan efek terlaksananya sosialisasi dengan baik. Terbukti dengan adanya aplikasi PNM Digi, beberapa transaksi operasional dalam cabang lebih menjadi tertata dan efisien. Sehingga dapat meminimalisir adanya penyelewengan data. Dari segi komunikasi dalam organisasi baik dari atasan ke bawahan, bawahan ke atasan bahkan sesama karyawan terlihat lebih komunikatif, saling bekerja sama. Hal ini disebabkan karena kegiatan sehari – harinya menggunakan komunikasi yang terkesan santai sehingga tidak ada ketakutan untuk bertanya, menyampaikan ide dan saran. Sehingga dapat tercapainya tujuan dalam meningkatkan kemampuan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi.

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Pada bab terakhir, peneliti akan menguraikan dan memaparkan hasil penelitian yang telah diteliti terkait strategi humas pada PT Permodalan Nasional Madani (Persero). Penelitian berjalan selama kurang lebih 4 bulan terhitung sejak awal bulan Januari tahun 2022 hingga bulan April tahun 2022 yang mana dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian sesuai metode penelitian yang digunakan. Mulai dari memperoleh sumber data, mengobservasi hingga menganalisis data.

Dalam penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa proses komunikasi organisasi yang dilakukan oleh PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 dalam meningkatkan literasi digital karyawan melalui aplikasi PNM Digi meliputi komunikasi organisasi vertikal, komunikasi organisasi horizontal. PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 lebih menggunakan jenis komunikasi informal karena lebih terkesan santai dan *flexible*. Selain itu metode komunikasi organisasi yang digunakan PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2 menggunakan metode informatif dan *persuasive*.

Dilaksanakannya sosialisasi sebagai aktivitas untuk memperkenalkan serta memberikan edukasi terhadap program yang akan dijalankan. Kemudian dilakukannya pelatihan kepada seluruh karyawan dalam cabang agar dapat meningkatkan keahlian dan keterampilannya. Terakhir, perlunya evaluasi untuk mengetahui dampak, hasil serta manfaat dalam pelatihan yang diberikan kepada karyawan. Hasil dari evaluasi telah dirangkum dalam hasil perbandingan sebelum

dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi. Hal ini guna untuk mengetahui perubahan peningkatan pada kemampuan literasi digital pada karyawan.

## 5.2 Saran

Peneliti akan menyampaikan saran terkait penelitian ini, diantaranya :

1. Peluncuran aplikasi PNM Digi membawa beberapa perkembangan yang lebih baik. Diantaranya membuat pekerjaan menjadi lebih efektif. Terutama dari segi pengelolaan waktu. Namun karena banyaknya jenis atau kategori dari PNM Digi sendiripun cukup banyak, sehingga terdapat beberapa karyawan yang mengeluhkan bingung jika ingin menggunakan aplikasi tersebut. Oleh sebab itu, peneliti memberikan saran dengan dua opsi yaitu cukup untuk menggunakan satu aplikasi namun di dalamnya terdapat dua fitur yang membedakan. Fitur yang pertama digunakan untuk kebutuhan karyawan dan fitur yang kedua digunakan khusus untuk pekerjaan. Yang mana nantinya dapat terbagi beberapa sub – sub fitur lagi di dalamnya. Atau dengan opsi kedua yang mana hanya terdapat dua jenis aplikasi PNM Digi namun isi dari layananannya berbeda. Untuk aplikasi pertama berisikan fitur yang dapat mengakses transaksi dalam bekerja, aplikasi kedua berisikan fitur yang dapat mengakses untuk kebutuhan karyawan, seperti adanya *e-commerce*, *top up*, dan lain – lain.
2. Seiring berjalannya waktu pengembangan aplikasi PNM Digi dalam hal meningkatkan literasi digital karyawan, peneliti memberikan saran, berharap untuk dapat dievaluasi kedepannya agar terus berkembang dan dapat membuka akses kepada nasabah. Sehingga dapat membantu meningkatkan literasi digital terhadap nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

(Taslim, 2020)

Azeem, M. R. (2018). Strategi Humas Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Dalam Pengelolaan Jejaring Sosial. *Jurnal Komunikasi*, 115-130.

Buchori, A. (2018, Mei). Pentingnya Literasi Digital Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Sosialisasi Pembangunan Melalui Media Sosial. *OMNICOM: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11-16.

Damaaris, B. (2020, Juni). Penggunaan Aplikasi Perpustakaan Digital "Perpusda Wonosobo" Dan Sosialisasi Perpustakaan Di Radio Selama Pandemi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 21-40.

Febrian, J. (2004). Kamus Komputer Dan Teknologi Informasi. Bandung: Penerbit Informatika.

Hendrayudi. (2009). Untuk Berbagai Keperluan Pemograman. In V. Hendrayudi. Jakarta.

Hidayatullah, K. (2020). Perancangan Aplikasi Pengolahan Data Dana Sehat Pada Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Metro. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer*, 18-22.

Kharizmi, M. (2015, Juli). Kesulitan siswa sekolah dasar dalam meningkatkan kemampuan literasi. *Jurnal Pendidikan Dasar (JUPENDAS)*.

Kurnianingsih, I. (2017, September). Upaya Peningkatan Kemampuan Literasi Digital Bagi Tenaga Perpustakaan Sekolah Dan Guru Di Wilayah Jakarta Pusat Melalui Pelatihan Informasi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement)*, 61-76.

Mardian, A. (2021, Juli). PERANCANGAN APLIKASI PEMANTAUAN KINERJA KARYAWAN BERBASIS ANDROID DI PT. SALESTRAD CORP. INDONESIA. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 169-185.

ningrum, F. k. (2018). Instagram dan Twitter Sebagai Strategi Humas PT Jasa Marga (Persero) Tbk Dalam Meningkatkan Pelayanan. *Journal of Communication Science and Islamic Da'wah*, 122-133.

Permatasari, A. (2015). MEMBANGUN KUALITAS BANGSA DENGAN BUDAYA LITERASI. Bengkulu: Unit Penerbitan FKIP Universitas Bengkulu.

*PT Permodalan Nasional Madani*. (1999). Retrieved from <http://www.pnm.co.id>

Silvina Mayasari, C. A. (2018). Strategi Humas PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Dalam Membuat Tabloid Sebagai Media Informasi Publik Internal. *Jurnal Komunikasi*, 24-30.

Sumiati, E. (2016). MODEL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM MEMPERTAHANKAN KEARIFAN LOKAL. *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Pendidikan Non Formal*.

Tirtawati, A. A. (2017, Januari). Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. *Jurnal Kajian Ilmu komunikasi*.

## LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara Kepala Cabang PT Permodalan  
Nasional Madani – Cabang Waru 2  
Narasumber : Putri Amalia Sholihah  
Jabatan : Kepala Cabang  
Pewawancara : Gita Noer Azizul

1. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan pimpinan terhadap bawahannya dalam menyampaikan adanya aplikasi PNM Digi?
2. Apakah ada beberapa hal atau faktor yang dapat menghambat terjalannya komunikasi dalam kantor cabang?
3. Jenis komunikasi apa yang sering digunakan PT PNM Cabang Waru 2 dalam aktivitas sehari – hari maupun saat mengedukasi tentang PNM Digi?
4. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
5. Apakah dengan sosialisasi sudah mencapai target yang efisien untuk meningkatkan kemampuan literasi?
6. Apakah terdapat kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi PNM Digi?
7. Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi?
8. Harapan kepedannya dari peluncuran aplikasi digital ini untuk karyawan?

## LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara Senior Account Officer PT  
Permodalan Nasional Madani – Cabang Waru 2  
Narasumber : Novia Diah Pitaloka  
Jabatan : Senior Account Officer  
Pewawancara : Gita Noer Azizul

1. Bagaimana proses komunikasi dari yang dilakukan pimpinan terhadap bawahannya dalam menyampaikan adanya aplikasi PNM Digi?
2. Apakah ada beberapa hal atau faktor yang dapat menghambat terjalannya komunikasi dalam kantor cabang? Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
3. Jenis komunikasi apa yang sering digunakan PT PNM Cabang Waru 2 dalam aktivitas sehari – hari maupun saat mengedukasi tentang PNM Digi?
4. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
5. Apakah dengan sosialisasi sudah mencapai target yang efisien untuk meningkatkan kemampuan literasi?
6. Apakah terdapat kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi PNM Digi?
7. Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi?
8. Harapan kepedannya dari peluncuran aplikasi digital ini untuk karyawan?

## LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara Senior Account Officer PT  
Permodalan Nasional Madani – Cabang Waru 2  
Narasumber : Dwi Zulaicha  
Jabatan : Finance Account Officer  
Pewawancara : Gita Noer Azizul

1. Apakah anda memahami tentang PNM Digi?
2. Kapan PNM Digi mulai rilis dan beroperasi?
3. Aktivitas apa saja yang dilakukan PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan kemampuan literasi digital?
4. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
5. Apakah dengan sosialisasi sudah mencapai target yang efisien untuk meningkatkan kemampuan literasi?
6. Apakah terdapat kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi PNM Digi?
7. Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi?
8. Harapan kepedannya dari peluncuran aplikasi digital ini untuk karyawan?

## LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara Senior Account Officer PT  
Permodalan Nasional Madani – Cabang Waru 2  
Narasumber : Yunisa Kusriani  
Jabatan : Account Officer  
Pewawancara : Gita Noer Azizul

1. Apakah anda memahami tentang PNM Digi?
2. Kapan PNM Digi mulai rilis dan beroperasi?
3. Aktivitas apa saja yang dilakukan PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan kemampuan literasi digital?
4. Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
5. Apakah dengan sosialisasi sudah mencapai target yang efisien untuk meningkatkan kemampuan literasi?
6. Apakah terdapat kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi PNM Digi?
7. Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi?
8. Harapan kepedannya dari peluncuran aplikasi digital ini untuk karyawan?

Transkrip Hasil Wawancara dengan Ibu Putri Amalia selaku Kepala Cabang  
PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2 Sidoarjo

1. Q : Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan pimpinan terhadap bawahannya dalam menyampaikan adanya aplikasi PNM Digi?  
A : Komunikasi dengan pimpinan yang ada di kantor pusat, biasanya kami melakukan *teleconference* dengan kantor pusat sebagai bentuk rapat koordinasi mengenai adanya peluncuran aplikasi baru PNM Digi. Terdapat beberapa hal yang disampaikan dari kantor pusat terkait aplikasi PNM Digi seperti arahan perintah untuk penggunaan aplikasi PNM Digi.
2. Q : Apakah ada beberapa hal atau faktor yang dapat menghambat terjalannya komunikasi dalam kantor cabang?  
A : Hambatannya karena kami ini kan di cabang ya, jadi untuk berkomunikasi misal terdapat informasi atau arahan dari kantor pusat, terkadang butuh beberapa hari baru bisa terhubung dengan pimpinan. Karena faktor kesibukan sehingga jarang bisa untuk menghadiri *teleconference*. Yang kedua dari faktor sinyal. Untuk lokasi cabang yang di pedesaan itu seringkali sulit buat mendapatkan sinyal, sehingga pesan yang diterima kurang jelas.
3. Q : Jenis komunikasi apa yang sering digunakan PT PNM Cabang Waru 2 dalam aktivitas sehari – hari maupun saat mengedukasi tentang PNM Digi?  
A : Untuk sehari harinya kami lebih menggunakan komunikasi informal. Termasuk bentuk komunikasi dari saya ke bawahan. Tetapi kami tetap melihat situasi dan kondisi. Jika memang terdapat sesuatu hal tertentu yang harus saya sampaikan secara formal ya komunikasi yang digunakan secara formal. Seperti contoh adanya meeting dengan divisi yang ada di kantor pusat, meeting dengan seluruh staff di kantor cabang, atau bahkan meeting semua area regional dalam penyampaian informasinya menggunakan komunikasi formal. Kalau untuk meeting dengan semua staff di kantor cabang biasanya setelahnya, mungkin ada sesi tanya jawab atau sharing satu sama lain, lebih menggunakan komunikasi informal. Yang kedua seperti contoh adanya surat

edaran yang berisikan perintah atau arahan terkait informasi kebijakan – kebijakan baru itu lebih menggunakan komunikasi formal.

4. Q : Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?

A : Semua karyawan mempunyai wewenang untuk sosialisasi. Dalam kantor cabang, sosialisasi dapat dilakukan oleh kepala cabang maupun yang mewakili ini bisa dari *senior account officer*. Bahkan dari teman – teman *account officer* biasanya juga bisa saling membantu, jika masih terdapat sebuah kendala dari salah satu temannya atau ada hal yang belum bisa dimengerti.

5. Q : Apakah dengan sosialisasi sudah mencapai target yang efisien untuk meningkatkan kemampuan literasi?

A : Dalam lingkup perusahaan, semua karyawan telah tahu peluncuran aplikasi baru PNM Digi. Namun namanya sosialisasi ya jangan berhenti, terus kita lakukan agar semakin paham dengan aplikasinya. Menurut saya, dengan sosialisasi ini sudah cukup efisien dalam tercapainya target.

6. Q : Apakah terdapat kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi PNM Digi?

A : Pada saat pelatihan, saya memimpin seluruh anggota saya agar benar – benar memahami dan mencermati aplikasi PNM Digi. Karena aplikasi PNM Digi sendiri terdiri dari beberapa kategori ya sehingga bingung. Maka dari itu saya menuntut teman – teman dari tim cabang disini agar benar – benar memperhatikan dan mempraktikkannya secara langsung. Agar tidak terjadi adanya salah dalam penginputan data, salah masuk kategori aplikasi yang mana dan hal lain. Tidak ada kendala yang spesifik, hanya saja yang dikhawatirkan dari teman – teman nantinya pada saat di lapangan atau yang berada di dalam kantor masih bingung menghadapi aplikasi PNM Digi yang terdiri dari beberapa kategori. Ada kesalahan itu hal wajar tetapi ada batas toleransinya. Jika terus menerus terjadi kesalahan maka kita akan mengadakan evaluasi nantinya. Apa yang harus diperbaiki.

7. Q : Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi?

A : Tentunya lebih efektif, sudah serba by sistem istilahnya. Kerja jadi cepat dan tepat. Terus dari segi filing dokumen jadi lebih tertata. Dalam arti sudah sangat minim untuk yang namanya file hilang atau lupa begini begitu. Karena sekarang kan masing – masing sudah diberikan akses input langsung ya sesuai *ID* nya di aplikasi.

8. Q : Harapan kepedannya dari peluncuran aplikasi digital ini untuk karyawan?

A : Harapannya aplikasi PNM Digi ini semakin berkembang, agar nantinya dapat membuka akses kepada nasabah. Sehingga kita sama – sama membantu meningkatkan kemampuan literasi digital melalui kegiatan sosialisasi. Dapat memberikan edukasi terkait pemahaman digitalisasi kepada nasabah.

(\*) Ket :

Q : Pertanyaan yang diberikan peneliti kepada informan

A : Jawaban yang disampaikan informan kepada peneliti

Transkrip Hasil Wawancara dengan Ibu Novia Diah Pitaloka selaku Senior Account Officer PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2 Sidoarjo

1. Q : Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan pimpinan terhadap bawahannya dalam menyampaikan adanya aplikasi PNM Digi?

A : Informasi ini diteruskan oleh kepala cabang terkait hasil rapat koordinasi mengenai penggunaan aplikasi PNM Digi. kepala cabang biasanya memerintahkan wakilnya untuk membantu mengkoordinir semua tim yang ada di kantor cabang agar melakukan briefing. Dalam briefing ini, kami mensosialisasikan tentang peluncuran aplikasi baru PNM Digi seperti apa dan bagaimana penggunaannya. Nanti diakhir pekan biasanya ada waktu lebih luang yang dipakai untuk sharing bersama dengan tim, mengevaluasi terkait progress aplikasi digi yang dijalankan.

2. Q : Apakah ada beberapa hal atau faktor yang dapat menghambat terjalinnya komunikasi dalam kantor cabang?

A : Faktor kesalahpahaman yang sering terjadi biasanya karena kurang diperhatikan sehingga kurang teliti. Kesalahpahaman saat berkomunikasi via handphone. Jadi seperti teman – teman account officer ini kan yang lebih sering bertugas di lapangan, sehingga sering bertemu nasabah yang dapat mempengaruhi suasana hati yang mana jika ada hal yang ingin disampaikan pada saat mood tertentu dapat membuat terjadinya kesalahpahaman.

3. Q : Jenis komunikasi apa yang sering digunakan PT PNM Cabang Waru 2 dalam aktivitas sehari – hari maupun saat mengedukasi tentang PNM Digi?

A : Gaya bicara yang dilakukan ibu putri dalam berkomunikasi dengan bawahannya lebih terlihat santai. Dalam arti kata pada saat penyampaian informasi adanya aplikasi PNM Digi tidak terlalu formal. Sehingga dari teman – teman pun atau staff yang ada di cabang ini juga merasakan enjoy dan nyaman. Meski demikian kita tetap tetap menjaga sopan santun dalam berbicara. Tetap melaksanakan apa yang perintahkan, misal terdapat kendala, kita juga harus komunikatif dan inisiatif. Bisa kita tanyakan, atau buat yang

sudah memahami terkait penggunaan aplikasi PNM Digi ini ya bisa membantu satu sama lain. Ada kalanya menggunakan komunikasi formal dalam situasi dan kondisi tertentu. Seperti meeting area atau meeting keseluruhan dari kantor pusat.

4. Q : Apakah dengan sosialisasi sudah mencapai target yang efisien untuk meningkatkan kemampuan literasi?
- A : Tentunya. Sosialisasi ini sebagai bentuk pengarahannya. Dalam sosialisasi kita memberikan edukasi, memberikan pemahaman pengetahuan. Khususnya untuk pemahaman digital. Karena digitalisasi inikan program baru, perkembangan baru jadi salah satu cara yang efisien agar kita saling tahu, saling memahami ini. Ya dengan sosialisasi langkah awalnya. Baru nanti ada ditunjang dengan kegiatan – kegiatan lainnya mungkin bisa dengan pelatihan dan lain sebagainya.
5. Q : Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?
- A : Sosialisasi dapat dilakukan dengan pimpinan cabang atau wakilnya. Tetapi tidak menutup kemungkinan ada sebuah batasan untuk melakukan kegiatan sosialisasi. Seluruh karyawan pun bisa bahkan tidak hanya di cabang melainkan juga di pusat. Cuma kalau di pusat ada yang namanya divisi yang mana tiap divisi ini mempunyai PIC masing – masing untuk berwenang melakukan sosialisasi.
6. Q : Apakah terdapat kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi PNM Digi?
- A : Kalau dari saya, tidak ada kendala yang terlalu menghambat. Cuma karena banyaknya kategori dari aplikasi PNM Digi ini terkadang masih membuat bingung. Masih pelan – pelan untuk memahami masing – masing kategorinya, cara penggunaannya. Pelatihan dan sosialisasi ini terus dilakukan sampai semuanya paham dan bisa.
7. Q : Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi?
- A : Kalau dilihat dari segi penggunaannya mungkin sedikit ribet ya karena kan ada beberapa jenis juga aplikasi dari PNM. Ada yang untuk input ini khusus ini khusus itu. Jadi ya memang harus sering – sering melakukan sosialisasi dan

simulasi terutama. biar lebih paham dan tidak lupa. Tapi disisi lain juga sangat membantu dalam pekerjaan. Jadi lebih ringkas dan efektif. Tidak banyak membuang waktu. Selesai transaksi dengan nasabah, kita bisa langsung input segera. Ada perkembangan ya dari sebelumnya yang masih menggunakan sistem manual sekarang jadi lebih praktis.

8. Q : Harapan kepedannya dari peluncuran aplikasi digital ini untuk karyawan?

A : tentunya harus ada kemajuan, perkembangan yang lebih baik. Kita semua berperan dalam kemajuan teknologi digital. Semoga dengan adanya aplikasi PNM Digi bisa membawa perubahan lebih baik kedepannya. Memberikan banyak manfaat terutama dalam meningkatkan kemampuan literasi pada teknologi digital.

(\*) Ket :

Q : Pertanyaan yang diberikan peneliti kepada informan

A : Jawaban yang disampaikan informan kepada peneliti

Transkrip Hasil Wawancara dengan Ibu Dwi Zulaicha selaku Finance  
Account Officer PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2  
Sidoarjo

1. Q : Apakah anda memahami tentang PNM Digi?

A : PNM Digi adalah aplikasi yang dirancang untuk memberikan sebuah akses pada karyawan untuk bekerja. Terdapat beberapa fitur – fitur layanan yang disediakan sebagai fasilitas karyawan. PNM Digi terdiri dari berbagai macam. Ada PNM Digi Karyawan, PNM Digi Nasabah, PKM Digi, Mekaar Digi. tentunya dari masing – masing jenis aplikasi mempunyai kegunaan yang berbeda – beda. Meski berbeda – beda fungsinya, tapi satu tujuan mbak. tujuannya ya agar lebih efisien dalam bekerja. Meningkatkan kemampuan digital terhadap karyawan.

2. Q : Kapan PNM Digi mulai rilis dan beroperasi?

A : Aplikasi PNM Digi itu ada dari tahun lalu, 2021. Untuk detail tanggal dan bulannya sendiri saya sudah tidak hafal. Pokoknya sekitar penutupan tahun 2020 ke 2021.

3. Q : Aktivitas apa saja yang dilakukan PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan kemampuan literasi digital?

A : Langkah utama tentunya kita mengadakan sosialisasi dulu. Memberikan pemahaman tentang apa itu aplikasi PNM Digi, bagaimana cara penggunaannya, manfaatnya seperti apa. Tidak hanya memberikan teori tapi juga harus dipraktikkan secara langsung. Nah ini kita buat seperti pelatihan atau simulasi. Agar kita semua bisa. Jadi tidak hanya sebatas memahami teorinya.

4. Q : Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?

A : Dalam kantor cabang, untuk proses sosialisasi biasanya dilakukan oleh kepala cabang atau yang mewakilinya. Namun juga tidak menutup kemungkinan ini semua rekan – rekan yang ada dicabang juga saling bantu untuk bersosialisasi.

5. Q : Apakah dengan sosialisasi sudah mencapai target yang efisien untuk meningkatkan kemampuan literasi?

A : Tentu saja. Menurut saya, kemampuan literasi adalah salah satu bentuk pemahaman tentang hal terkait. Misal seperti contoh saat ini sesuai dengan tema wawancara ini mengenai literasi digital. Berarti dapat diartikan pemahaman suatu pengetahuan tentang digitalisasi. Nah maka dari itu pentingnya sosialisasi ini kan sebagai langkah awal mengedukasi, menyampaikan suatu informasi agar dapat dipahami sehingga dapat tercapainya tujuan dalam meningkatkan kemampuan literasi.

6. Q : Apakah terdapat kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi PNM Digi?

A : Untuk kendala saya rasa tidak terlalu signifikan. Ya hanya saja ini masih perlu seperti adaptasi istilahnya untuk mengenali jenis – jenisnya. Masing – masing kegunaannya. Karena terlalu banyak jenisnya jadi masih bingung dan harus lebih teliti untuk memakainya.

7. Q : Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi?

A : Perbandingannya jauh lebih mudah kalau menurut saya, terutama untuk saya sendiri selaku FAO (*Finance Administration Officer*) pada saat mencocokkan data dengan rekan – rekan yang bertugas di lapangan jadi lebih mudah. Kalau dulu itu kan masih serba manual, jadi mau menyesuaikan data ya harus tunggu teman – teman AO (*Account Officer*) kembali ke kantor dulu. Nah kalau sekarang kan sudah ada aplikasinya, jadi saya bisa menyesuaikan data bisa dilihat dari aplikasi. Ini kira – kira inputannya sudah benar belum data yang ada di lapangan sama yang ada di kantor apakah sudah sesuai dengan arsip saya, saya tinggal lihat, cek kembali dari aplikasi. Jadinya lebih efektif dan efisien mbak. terus selain itu juga terkait kebutuhan karyawannya. Misal kalau lagi mager buat keluar beli pulsa, kita bisa *top up* via aplikasi PNM Digi.

8. Q : Harapan kepedannya dari peluncuran aplikasi digital ini untu karyawan?

A : Iya kita mengikuti kemajuan teknologi digital. Dengan adanya aplikasi PNM Digi ini semoga kedepannya semakin berkembang. Banyak fitur – fitur baru yang lebih baik, lebih memudahkan dan menjadi efisien.

(\*) Ket :

Q : Pertanyaan yang diberikan peneliti kepada informan

A : Jawaban yang disampaikan informan kepada peneliti

Transkrip Hasil Wawancara dengan Ibu Yunisa Kusriani selaku Account Officer PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2 Sidoarjo

1. Q : Apakah anda memahami tentang PNM Digi?  
A : PNM Digi adalah aplikasi yang dirancang untuk memberikan sebuah akses pada karyawan untuk bekerja. Terdapat beberapa fitur – fitur layanan yang disediakan sebagai fasilitas karyawan. PNM Digi terdiri dari berbagai macam. Ada PNM Digi Karyawan, PNM Digi Nasabah, PKM Digi, Mekaar Digi. tentunya dari masing – masing jenis aplikasi mempunyai kegunaan yang berbeda – beda. Meski berbeda – beda fungsinya, tapi satu tujuan mbak. tujuannya ya agar lebih efisien dalam bekerja. Meningkatkan kemampuan digital terhadap karyawan.
2. Q : Kapan PNM Digi mulai rilis dan beroperasi?  
A : Aplikasi PNM Digi itu ada dari tahun lalu, 2021. Sekitar penutupan tahun 2020 ke 2021.
3. Q : Aktivitas apa saja yang dilakukan PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan kemampuan literasi digital?  
A : Sosialisasi dan simulasi atau pelatihan. Kita adakan sosialisasi dulu. Memberikan pemahaman tentang aplikasi PNM Digi. Selain itu kita bisa adakan pelatihan untuk praktik secara langsung agar masing – masing bisa menggunakannya.
4. Q : Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan sosialisasi?  
A : Sosialisasi biasanya dilakukan oleh kepala cabang atau wakilnya. Namun juga tidak menutup kemungkinan bisa dilakukan oleh semua team yang ada dicabang. Jadi saling bantu untuk sosialisasi, saling memberikan pemahaman
5. Q : Apakah dengan sosialisasi sudah mencapai target yang efisien untuk meningkatkan kemampuan literasi?  
A : Menurut saya, sudah efisien dalam memberikan materi pemahaman terkait aplikasi PNM Digi. Karena dengan sosialisasi ini salah satu aktivitas juga untuk meningkatkan kemampuan literasi.

6. Q : Apakah terdapat kendala yang dialami pada saat menggunakan aplikasi PNM Digi?

A : Kalau dari sosialisasinya sendiri tidak ada. Kendalanya hanya di pemahaman aplikasinya saja. Karena ini kan banyak jenis – jenisnya, jadi perlu lebih hati – hati dalam penggunaannya. Kebanyakan dari rekan – rekan juga masih bingung untuk memilah aplikasi dan kegunaan masing – masing.

7. Q : Bagaimana perbandingan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PNM Digi?

A : Adanya aplikasi PNM Digi ini membuat pekerjaan lebih ringan, dari yang sebelumnya kita masih serba manual. Sekarang kan sudah ada akses masing – masing dengan dibekali *handphone* dari kantor yang khusus untuk penggunaan aplikasi PNM Digi jadi langsung bisa diinput sendiri. Nanti setibanya dari lapangan menuju ke kantor, kita tinggal setor data ke FAO (*Finance Administration Officer*) nya. Biar nanti juga bisa di *crosscheck* ulang sama FAO (*Finance Administration Officer*). Lebih hemat waktu gitu jadinya. Efektif.

8. Q : Harapan kepedannya dari peluncuran aplikasi digital ini untuk karyawan?

A : Harapannya semakin maju dalam teknologi digital terutama pada lembaga financial. Lebih diluaskan lagi nantinya untuk akses ke nasabah agar kita bisa sama sama menumbuhkan kemampuan literasi digital juga pada nasabah.

(\*) Ket :

Q : Pertanyaan yang diberikan peneliti kepada informan

A : Jawaban yang disampaikan informan kepada peneliti

## Lampiran 2

### Hasil Observasi

Tanggal Observasi : 28 Maret 2022

Tempat Observasi : PT Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2, Sidoarjo (Jl.Palem Tengah MA-83, Desa Wadungasri, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo).

Peneliti : Gita Noer Azizul

Tabel 4.1  
Hasil Observasi

Pengamatan	Aspek yang diamati	Hasil pengamatan
Lingkungan Kantor	Fasilitas Kantor	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tersedia meja dan tempat duduk yang cukup banyak untuk karyawan maupun tamu.</li><li>2. Tersedia 2 buah komputer beserta alat tulis kantor untuk staff keuangan dan administrasi.</li><li>3. Tersedia handphone kantor sejumlah banyaknya karyawan dalam cabang.</li><li>4. Tersedia sepeda motor sejumlah 7 unit sebagai sarana transportasi karyawan dalam bekerja.</li><li>5. Tersedia peta lokasi sebagai sarana pengetahuan tentang pembatasan area cabang.</li><li>6. Tersedia mess bagi karyawan dengan domisili jauh atau karyawan yang sedang melaksanakan jadwal piket.</li><li>7. Tersedia alat kebersihan dan alat – alat dapur sebagai fasilitas karyawan yang tinggal di mess.</li></ol>
	Ruangan Kantor	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terdapat ruang staff Finance Administration Officer (FAO) dan ruang briefing.</li></ol>

	Halaman Kantor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat lahan parkir yang cukup luas.</li> <li>2. Terdapat sebuah taman kecil yang bersih.</li> <li>3. Tersedia wastafle untuk tempat cuci tangan.</li> </ol>
	Suasana Kantor	Suasana kantor bersih, sejuk, nyaman dan kondusif.
Karyawan	Kualitas pelayanan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon karyawan yang baik dan ramah terhadap tamu maupun nasabah.</li> <li>2. Etika karyawan yang cukup baik terhadap pelayanan tamu maupun nasabah.</li> </ol>

Lampiran 3

Surat Izin Penelitian

**YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI**  
Administrasi Publik : 0963/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2016  
Ilmu Komunikasi : 1888/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2017  
Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601

---

Nomor : 218 /IV/2022/FSP/UBHARA  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan ijin Penelitian & Survey

Surabaya, 26 April 2022

Kepada  
Yth. Pimpinan PT Permodalan  
Nasional Madani  
Jl. Palem Tengah MA 83, RT  
3 RW 8, Wadungasri, Waru,  
Sidoarjo  
di  
Sidoarjo

Dengan Hormat,

1. Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.
2. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:  
Nama : Gita Noer Azizul  
NIM : 1813221009  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Strategi Humas PT Permodalan Nasional Madani Dalam Meningkatkan Literasi Digital Karyawan  
Tempat Penelitian : - PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Waru 2  
Lama Penelitian : 2 Minggu
3. Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.

  
Dra. Susi Praschjowati, M.Si.

TEMBUSAN : Yth.  
- Kepala LPPM UBHARA

Lampiran 4

Dokumentasi



Gambar 1.1

Dokumentasi penulis dengan Ibu Putri Amalia selaku Kepala Cabang PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2



Gambar 12

Dokumentasi penulis dengan Ibu Dwi Zulaicha selaku Finance Account Officer PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2

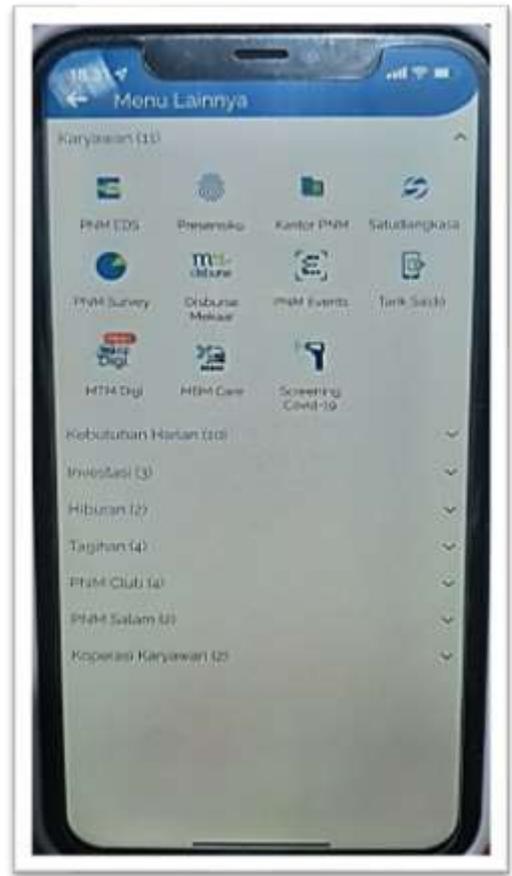


Gambar 1.3  
Dokumentasi penulis dengan Ibu Yunisa selaku Account Officer PT  
Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Waru 2



Gambar 1.4  
Dokumentasi simulasi atau pelatihan penggunaan aplikasi PNM Digi oleh team  
cabang waru 2 – PT Permodalan Nasional Madani (Persero)

Lampiran 5



Gambar 1.4  
Tampilan menu aplikasi PNM Digi



Gambar 15  
Tampilan menu aplikasi PKM Digi



Gambar 1.6  
Tampilan menu aplikasi Mekaar Digi