UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**KOMUNIKASI INTERNAL DALAM IMPLEMENTASI TEKNOLOGI ROBOTIK SORTIR (Studi Kasus PT Pos Indonesia
(Persero) Kantor Sentral Pengolahan Pos Yogyakarta 55400 Tahun 2025)**
DWIANDI WASKITO, Dr. Widodo Agus Setianto, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

PT Pos Indonesia (Persero) menjalani transformasi strategis menjadi Orkestrator BUMN Logistik melalui Program Rightsizing (Proker 8.3) yang diimplementasikan melalui teknologi robotik sortir di seluruh Sentral Pengolahan Pos (SPP). Setelah implementasi di SPP Jakarta (Januari 2024) dan SPP Surabaya (September 2023), SPP Yogyakarta dijadwalkan mengadopsi teknologi ini pada Februari 2026. Implementasi berdampak langsung pada 43 karyawan bagian sortir outgoing dan incoming, menciptakan kekhawatiran keamanan kerja yang diperparah oleh isu penggabungan SPP Yogyakarta dan Semarang yang muncul bersamaan.

Penelitian ini mengkaji tiga persoalan komunikasi internal: pertama, bagaimana strategi komunikasi internal yang dirancang manajemen PT Pos Indonesia mempersiapkan implementasi robotik sortir di SPP Yogyakarta; kedua, apa hambatan komunikasi internal yang dihadapi manajemen dalam mengelola kekhawatiran dan resistensi karyawan sortir; dan ketiga, bagaimana lessons learned dari implementasi komunikasi internal pada precedent SPP Jakarta dan Surabaya dapat dijadikan panduan meningkatkan efektivitas komunikasi internal di SPP Yogyakarta. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif dengan paradigma interpretivisme. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan yang mewakili tiga perspektif yaitu manajemen SPP Yogyakarta, serikat pekerja Pos Indonesia (SPPI), dan karyawan sortir pelaksana serta analisis dokumen internal perusahaan.

Kerangka analisis penelitian ini mengandalkan dua teori yang saling melengkapi: Komunikasi Internal sebagai teori utama (Hargie & Tourish, 2009; Clampitt et al., 2000; Men, 2014; Kitchen & Daly, 2002), dan Komunikasi Perubahan Organisasi sebagai teori pendukung (Lewis, 2000; Elving, 2005; Kotter, 1996). Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal PT Pos Indonesia didominasi pendekatan top-down administratif dengan framing efisiensi korporat yang disampaikan melalui saluran formal. Evaluasi terhadap dimensi efektivitas komunikasi internal menunjukkan rendahnya dimensi transparansi, dialog, dan relevansi bagi level pelaksana. Lima hambatan komunikasi internal teridentifikasi: ketidakpastian pekerjaan, kompleksitas isu merger, keterbatasan dialog dua arah, inkonsistensi timing dan pesan, serta minimnya komunikasi tentang program transisi karyawan. Lessons learned dari Jakarta dan Surabaya terbukti belum dimanfaatkan secara optimal untuk dimensi komunikasi internal dan manajemen perubahan; pembelajaran yang terdokumentasi terbatas pada aspek teknis-operasional. Penelitian ini berkontribusi pada kerangka komunikasi internal dalam implementasi job-threatening technology di BUMN Indonesia, sekaligus merekomendasikan pergeseran dari pendekatan tradisional menuju pendekatan dialogis-partisipatif sebagai strategi komunikasi utama dalam persiapan implementasi 2026.

Kata Kunci: komunikasi internal; komunikasi perubahan organisasi; implementasi teknologi; rightsizing; PT Pos Indonesia

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**KOMUNIKASI INTERNAL DALAM IMPLEMENTASI TEKNOLOGI ROBOTIK SORTIR (Studi Kasus PT Pos Indonesia
(Persero) Kantor Sentral Pengolahan Pos Yogyakarta 55400 Tahun 2025)**
DWIANDI WASKITO, Dr. Widodo Agus Setianto, M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

PT Pos Indonesia (Persero) is undergoing a strategic transformation to become the Orchestrator of State-Owned Logistics Enterprises (BUMN Logistik) through its Rightsizing Program (Project 8.3), implemented partly through robotic sorting technology across its Mail Processing Centres (SPP). Following implementations at SPP Jakarta (January 2024) and SPP Surabaya (September 2023), SPP Yogyakarta is scheduled to adopt this technology in February 2026. The implementation directly affects 43 sorting employees, generating significant job security concerns further complicated by a concurrent merger issue between SPP Yogyakarta and Semarang.

This study examines three internal communication issues: first, what internal communication strategies PT Pos Indonesia management has designed for the robotic sorting implementation at SPP Yogyakarta; second, what barriers exist in internal communication for managing sorting employees' concerns and resistance; and third, how lessons learned from internal communication implementation at SPP Jakarta and Surabaya can guide improved internal communication effectiveness at SPP Yogyakarta. The study employs a qualitative case study approach with an interpretivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews with six informants representing three perspectives — SPP Yogyakarta management, the Indonesian Post Workers' Union (SPPI), and sorting employees — alongside systematic internal company document analysis.

The analytical framework integrates two complementary theories: Internal Communication as the primary theory (Hargie & Tourish, 2009; Clampitt et al., 2000; Men, 2014; Kitchen & Daly, 2002), and Organizational Change Communication as the supporting theory (Lewis, 2000; Elving, 2005; Kotter, 1996). Findings reveal that PT Pos Indonesia's internal communication strategies are dominated by a top-down administrative approach with corporate efficiency framing delivered through formal channels. Evaluation of internal communication effectiveness dimensions shows low scores on transparency, dialogue, and relevance for operational-level employees. Five internal communication barriers are identified: job uncertainty, merger complexity, limited two-way dialogue, timing and message inconsistency, and the absence of employee transition programme communication. Lessons learned from Jakarta and Surabaya remain underutilized for internal communication and change management dimensions, with documented learning limited to technical-operational aspects. The study contributes to an internal communication framework for job-threatening technology implementation in Indonesian state-owned enterprises and recommends a shift from traditional approaches toward dialogic-participatory communication as the primary strategy for 2026 implementation preparation.

Keywords: internal communication; organizational change communication; technology implementation; rightsizing; PT Pos Indonesia