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/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL....i
HALAMAN PENGESAHAN....ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS....iii
KATA PENGANTAR....iv
DAFTAR ISI....v
ABSTRAK....viii
ABSTRACT....ix

BAB I....1
PENDAHULUAN....1
1. Latar Belakang....1
1.1. Konteks Transformasi PT Pos Indonesia....1
1.2. Implementasi Robotik Sortir dan Dampak Ketenagakerjaan....3
1.3. Pentingnya Komunikasi Internal dalam Situasi Perubahan Job-Threatening....4
2. Identifikasi Masalah....6
3. Rumusan Masalah....7
4. Tujuan Penelitian....7
5. Manfaat Penelitian....8
5.1. Manfaat Akademis....8
5.2. Manfaat Praktis....8
5.3. Manfaat Metodologis....9
6. Kebaruan Penelitian....9
7. Sistematika Penulisan....10

BAB II....12
TINJAUAN PUSTAKA....12
1. Penelitian Terdahulu....12
2. Landasan Teori....15
2.1. Komunikasi Internal Organisasi....15
2.2. Komunikasi Perubahan Organisasi....22
3. Kerangka Konseptual Penelitian....27

BAB III....29
METODOLOGI PENELITIAN....29
1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian....29
2. Metode Penelitian: Studi Kasus....30
3. Lokasi dan Waktu Penelitian....31

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/

4. Informan Penelitian..... 31
5. Teknik Pengumpulan Data..... 33
5.1. Wawancara Mendalam..... 33
5.2. Analisis Dokumen..... 34
6. Teknik Analisis Data..... 35
7. Keabsahan dan Keandalan Data..... 36

BAB IV..... 38
TEMUAN DAN PEMBAHASAN..... 38
1. Gambaran Umum Konteks Implementasi Robotik Sortir di SPP Yogyakarta.....38
1.1. Dasar Kebijakan dan Keputusan Direksi.....38
1.2. Timeline Implementasi dan Gap Komunikasi.....39
1.3. Profil SPP Yogyakarta dan Dampak pada Ketenagakerjaan.....40
2. PP1: Strategi Komunikasi Internal PT Pos Indonesia dalam Persiapan.....43
2.1. Pendekatan Komunikasi: Dominasi Pola Top-Down Tradisional..... 43
2.2. Kanal dan Mekanisme Komunikasi yang Digunakan..... 44
2.3. Messaging Strategy: Antara Framing Korporat dan Ambiguitas Pesan.....45
2.4. Evaluasi Dimensi Efektivitas Komunikasi Internal..... 47
3. PP2: Hambatan Komunikasi Internal dalam Pengelolaan Kekhawatiran dan Resistensi Karyawan Sortir..... 48
3.1. Ketidakpastian Pekerjaan sebagai Hambatan Informasional Primer..... 48
3.2. Kompleksitas Isu Merger sebagai Hambatan Struktural.....49
3.3. Keterbatasan Dialog Dua Arah sebagai Hambatan Dialogis.....51
3.4. Inkonsistensi Timing dan Pesan sebagai Hambatan Kredibilitas.....53
3.5. Absennya Komunikasi Program Transisi sebagai Hambatan Keadilan Prosedural.....54
4. PP3: Lessons Learned dari Implementasi Komunikasi Internal Precedent Jakarta dan Surabaya..... 56
4.1. Cakupan dan Keterbatasan Institutional Learning dari Precedent..... 56
4.2. Implikasi Lessons Learned bagi Peningkatan Komunikasi Internal SPP Yogyakarta..... 58
5. Isu Merger sebagai Complicating Factor..... 59
6. Keterbatasan Institutional Learning dari Precedent..... 60
7. Pembahasan Integratif..... 61
8. Keterbatasan Penelitian..... 62

BAB V..... 64
PENUTUP..... 64
1. Kesimpulan.....64
1.1. Menjawab PP1 — Strategi Komunikasi Internal..... 64

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/

1.2. Menjawab PP2 — Hambatan Komunikasi Internal..... 65
1.3. Menjawab PP3 — Lessons Learned dari Precedent.....66
2. Implikasi Penelitian.....67
2.1. Implikasi Teoretis.....67
2.2. Implikasi Praktis.....68
3. Saran.....69
3.1. Saran bagi PT Pos Indonesia.....69
3.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya..... 70
4. Keterbatasan Penelitian..... 71

DAFTAR PUSTAKA..... 72
Buku dan Jurnal.....72
Dokumen Perusahaan..... 73

LAMPIRAN.....75
1. Hasil Wawancara.....75
Informan 1: Perspektif Manajemen (Strategis & Operasional).....75
Informan 2: Perspektif Serikat Pekerja (Perlindungan Karyawan)..... 76
Informan 3: Perspektif Karyawan Terdampak (Kekhawatiran & Resistensi).....76
Informan 4: Perspektif Tim Komunikasi Internal (Perencana Strategi).....78
Informan 4: Perspektif Kebijakan Regional (Strategis & Sinkronisasi)..... 80
Informan 5: Perspektif Akar Rumput (Sensemaking & Komunikasi Informal)..... 80
Informan 6: Perspektif Pelaksana Teknis (Implementasi & Mitigasi SDM)..... 81
2. Dokumen Perusahaan..... 82