

PERAN E-CHAIN SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI DIGITAL AIRNAV INDONESIA CABANG MAKASSAR AIR TRAFFIC SERVICE CENTER (MATSC)

The Role of E-Chain as an Internal Communication Media in Supporting Digital Transformation at Airnav Indonesia Makassar Air Traffic Service Center (MATSC)

Loni Domapa^{1*}, Yusmanizar², Muhammad Yusuf AR³

^{1,2,3}Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar.

*Email: budimansidiq2022@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran E-Chain sebagai media komunikasi internal dalam penyampaian informasi dan layanan administrasi serta menganalisis kontribusi penggunaan E-Chain dalam mendukung transformasi digital organisasi di Airnav Indonesia Cabang MATSC. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Airnav Indonesia Cabang MATSC dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Chain berperan sebagai media komunikasi internal formal yang mendukung penyampaian informasi organisasi dan layanan administrasi pegawai secara lebih terstruktur, terdokumentasi, dan efisien melalui satu sistem terintegrasi. Penggunaan sistem ini memungkinkan sentralisasi data pegawai, meningkatkan efisiensi administrasi, serta memperkuat transparansi dan keterlacakan informasi dalam organisasi. Selain itu, implementasi E-Chain berkontribusi dalam mendukung transformasi digital organisasi melalui perubahan pola kerja menuju sistem berbasis digital yang lebih mandiri dan terorganisasi. Namun demikian, pemanfaatan sistem masih menghadapi tantangan yang berkaitan dengan perbedaan tingkat literasi digital pegawai dan tingkat keaktifan pengguna dalam mengakses sistem. Dengan demikian, E-Chain berperan penting dalam mendukung komunikasi internal sekaligus mempercepat proses transformasi digital organisasi.

Kata kunci: komunikasi organisasi, komunikasi internal, transformasi digital, sistem informasi, E-Chain.

Abstract

This study aims to analyze the role of E-Chain as an internal communication medium in delivering information and administrative services, as well as to examine the contribution of E-Chain usage in supporting organizational digital transformation at Airnav Indonesia MATSC. This research employs a qualitative approach with a descriptive research design. The research was conducted at Airnav Indonesia MATSC using data collection techniques consisting of interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques were carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that E-Chain functions as a formal internal communication medium that supports the delivery of organizational information and employee administrative services in a more structured, documented, and efficient manner through an integrated system. The use of this system enables the centralization of employee data, improves administrative efficiency, and enhances transparency and traceability of information within the organization. In addition, the implementation of E-Chain contributes to supporting organizational digital transformation through changes in work patterns toward a more independent and organized digital-based system. However, the utilization of the system still faces challenges related to differences in employees' digital literacy levels and the level of user activity in accessing the system. Therefore, E-Chain plays an important role in supporting internal communication while accelerating the process of organizational digital transformation

Keywords: organizational communication, internal communication, digital transformation, information system, E-Chain.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap tata kelola dan cara organisasi menjalankan aktivitas operasionalnya. Transformasi digital saat ini tidak lagi dipahami secara sempit sebagai sekadar adopsi perangkat teknologi baru, melainkan dipandang sebagai sebuah proses perubahan mendasar yang mencakup restrukturisasi organisasi, pergeseran budaya kerja, pembaruan model bisnis, hingga evolusi pola komunikasi internal. Dalam lanskap modern, transformasi digital menjadi sebuah keniscayaan strategis bagi organisasi yang ingin mempertahankan relevansi, efisiensi, dan daya saingnya di tengah dinamika global yang semakin kompleks. Secara konseptual, Verhoef et al. (2021) menegaskan bahwa transformasi digital merupakan fenomena multidisipliner yang melibatkan perubahan struktural, strategi teknologi informasi, dan proses bisnis secara menyeluruh untuk menciptakan nilai baru bagi pemangku kepentingan. Keberhasilan agenda ini tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan infrastruktur teknologi yang diadopsi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam mengelola transisi manajerial secara sistematis, terintegrasi, dan adaptif terhadap perubahan eksternal.

Dalam konteks administrasi publik dan tata kelola organisasi modern, digitalisasi telah bertransformasi menjadi instrumen penting untuk memotong jalur birokrasi, meningkatkan efisiensi prosedur internal, serta mendongkrak kualitas

pelayanan publik. Implementasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya berorientasi pada inovasi teknologi semata, melainkan menjadi bagian integral dari reformasi birokrasi dalam mewujudkan tata kelola yang lebih bersih dan akuntabel (Sangaji & Irianto, 2025). Integrasi sistem digital terbukti mampu mempercepat pengelolaan data, menertibkan pengarsipan dokumen, serta memperlancar arus komunikasi antarunit organisasi yang secara kumulatif mendukung peningkatan kinerja kelembagaan. Dari perspektif komunikasi organisasi, pergeseran ini mengubah pola interaksi konvensional yang awalnya bergantung pada dokumen fisik dan pertemuan tatap muka menjadi sistem komunikasi digital berbasis real-time yang terdokumentasi dengan baik. Kehadiran media internal digital ini memungkinkan terciptanya iklim organisasi yang lebih terbuka dan kolaboratif antara jajaran pimpinan dan karyawan dalam mengawal seluruh proses perubahan (Westerman et al., 2014).

Perubahan menuju sistem digital ini juga melahirkan konsep *paperless organization* yang secara radikal mengurangi ketergantungan organisasi pada logistik fisik. Konsep ini tidak hanya memberikan efisiensi biaya operasional yang substansial dan mendukung keberlanjutan lingkungan, tetapi juga menjamin keamanan, keteraturan, serta kemudahan akses data demi memperkuat akuntabilitas pengelolaan informasi. Di Indonesia, urgensi transformasi digital ini diperkuat oleh komitmen nasional melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mewajibkan seluruh instansi mengadopsi teknologi digital demi mewujudkan pelayanan yang transparan dan responsif. Namun demikian, implementasi kebijakan ini kerap kali membentur tantangan krusial pada aspek kesiapan sumber daya manusia. Kajian empiris dari Rumata dan Nugraha (2020) mengindikasikan adanya kesenjangan kompetensi digital yang cukup nyata di lingkungan aparatur sipil negara. Meskipun sebagian besar pegawai memiliki keterampilan digital dasar pada kategori baik, tingkat perilaku digital aktual mereka masih tergolong rendah, yang menunjukkan bahwa faktor manusia dan resistensi terhadap prosedur baru tetap menjadi determinan utama yang menghambat proses adopsi teknologi secara optimal..

Secara teoretis, dinamika adopsi teknologi dalam organisasi dapat dianalisis secara mendalam melalui integrasi *Diffusion of Innovations Theory* dari Rogers (1983) dan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1987). Rogers menjelaskan bahwa keputusan individu untuk mengadopsi suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap lima karakteristik utama, yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan uji coba, dan keteramatan hasil inovasi tersebut. Sementara itu, model TAM menekankan bahwa penerimaan sistem teknologi ditentukan oleh dua dimensi psikologis utama pengguna, yakni persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua faktor ini membentuk sikap dasar dan niat perilaku pengguna, di mana persepsi kegunaan terbukti memiliki pengaruh 50% lebih kuat dalam menentukan perilaku penggunaan teknologi jangka panjang. Kompleksitas ini menegaskan pandangan Sarmiento (2024) bahwa transformasi digital adalah proses dinamis yang berdampak luas terhadap ekosistem internal organisasi, sehingga membutuhkan perencanaan strategis yang matang untuk menyelaraskan teknologi dengan budaya kerja lokal.

Urgensi transformasi digital menjadi jauh lebih krusial ketika diterapkan pada industri penerbangan yang diklasifikasikan sebagai high reliability industry. Sektor ini menuntut tingkat akurasi mutlak, kecepatan tinggi, dan koordinasi tanpa celah karena kesalahan kecil dalam pengelolaan informasi dapat berdampak fatal terhadap keselamatan jiwa dan kelancaran operasional. Di Indonesia, peran strategis dalam menyelenggarakan layanan navigasi penerbangan nasional diamanatkan kepada AirNav Indonesia. Sebagai lembaga yang mengendalikan lalu lintas udara di wilayah ruang udara yang luas dan padat, AirNav Indonesia memiliki kompleksitas operasional yang tinggi, sehingga membutuhkan dukungan sistem informasi internal yang andal untuk mengintegrasikan unit kerja di berbagai daerah. Salah satu unit kerja paling strategis dalam struktur organisasi ini adalah Makassar Air Traffic Service Center (MATSC) yang memegang tanggung jawab besar dalam mengelola navigasi di wilayah Indonesia Timur. Tingginya intensitas pergerakan pesawat dan luasnya cakupan geografis MATSC menuntut adanya sistem administrasi kepegawaian serta koordinasi internal yang cepat dan akurat untuk meminimalkan risiko inefisiensi kerja maupun keterlambatan arus informasi formal.

Sebagai langkah konkret untuk menjawab tantangan tata kelola tersebut, AirNav Indonesia mengembangkan platform digital internal terintegrasi yang dinamakan E-Chain sejak tahun 2016. Sistem ini terus dikembangkan secara berkelanjutan oleh tim teknologi informasi internal kantor pusat tanpa menggunakan sistem pembaruan versi komersial, melainkan disesuaikan langsung dengan dinamika kebutuhan operasional organisasi. E-Chain mengintegrasikan tiga fungsi strategis sekaligus, yakni sebagai sistem manajemen database kepegawaian, platform layanan mandiri (self-service) untuk pengajuan hak administratif karyawan, serta media komunikasi internal formal untuk mendistribusikan kebijakan resmi perusahaan. Meskipun dalam praktiknya E-Chain berhasil meningkatkan transparansi dan mengurangi penggunaan dokumen fisik di lingkungan MATSC, fenomena di lapangan menunjukkan adanya gejala coexistence atau dualisme saluran komunikasi, di mana pegawai masih sangat bergantung pada media komunikasi informal seperti aplikasi pesan instan WhatsApp untuk kebutuhan koordinasi operasional sehari-hari yang bersifat mendesak.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses, makna, serta dinamika penggunaan media internal E-Chain sebagai sarana komunikasi organisasi dalam konteks transformasi digital. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif para informan yang terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem tersebut. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai realitas yang terjadi di lapangan terkait pemanfaatan E-Chain sebagai media komunikasi internal organisasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana E-Chain dimanfaatkan oleh pegawai, bagaimana persepsi mereka terhadap keberadaan sistem tersebut, serta bagaimana perannya dalam mendukung perubahan proses administrasi kepegawaian dan pola komunikasi internal organisasi di lingkungan Airnav Indonesia Cabang MATSC.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran E-Chain sebagai Media Komunikasi Internal

Peran E-Chain sebagai media komunikasi internal di AirNav Indonesia Cabang Makassar Air Traffic Service Center (MATSC) merepresentasikan wujud nyata dari transformasi komunikasi organisasi menuju sistem berbasis digital. Temuan lapangan mengonfirmasi bahwa E-Chain telah berfungsi secara struktural sebagai saluran resmi untuk mendistribusikan informasi administratif, menyosialisasikan kebijakan strategis kelembagaan, serta menyediakan layanan kepegawaian yang terintegrasi secara terpusat. Keberadaan platform ini tidak sekadar bertindak sebagai instrumen diseminasi informasi searah, melainkan juga berfungsi sebagai basis data dokumentasi digital yang rapi dan terstruktur bagi seluruh pegawai. Secara konseptual, fenomena ini mencerminkan pergeseran fundamental pola komunikasi birokrasi konvensional. Mengacu pada pemikiran Pace dan Faules (2015), komunikasi organisasi pada dasarnya merupakan proses penciptaan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang saling bergantung demi membangun pemahaman bersama dan mendukung koordinasi kerja secara efektif. Melalui E-Chain, proses pembentukan makna bersama (*shared meaning*) di lingkungan MATSC menjadi lebih terlembagakan melalui penyediaan dokumen resmi yang valid dan terorganisasi dengan baik.

Transisi dari sistem manual berbasis dokumen fisik (*paper-based*) menuju ekosistem digital mandiri (*self-service*) ini menegaskan bahwa E-Chain memegang peran sentral dalam menegakkan pilar transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas organisasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Effendy (2009) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi, baik yang bersifat formal maupun informal, memikul tanggung jawab strategis untuk memastikan kelancaran arus informasi operasional dan pelaksanaan tugas kedinasan. Ketersediaan informasi kepegawaian secara terbuka di dalam aplikasi terbukti memperkecil ruang distorsi informasi dan meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap manajemen. Korelasi positif antara keterbukaan informasi berbasis digital dengan perbaikan iklim kerja ini memperkuat studi dari Safira (2024), yang menemukan bahwa penerapan gaya komunikasi internal yang transparan mampu mendorong budaya organisasi yang lebih positif, kolaboratif, dan suportif. Kendati demikian, karakteristik formalitas E-Chain membuatnya belum mampu menggantikan peran media komunikasi informal sepenuhnya. Pegawai MATSC secara faktual masih memanfaatkan aplikasi pesan instan seperti WhatsApp sebagai instrumen komplementer adaptif untuk mengakomodasi kebutuhan koordinasi lapangan yang menuntut respons kilat dan fleksibilitas tinggi.

2. Efektivitas Penggunaan E-Chain dalam Penyampaian Informasi

Efektivitas operasional E-Chain dalam memfasilitasi penyampaian informasi internal di lingkungan MATSC diukur melalui kemampuannya dalam mengakselerasi distribusi data, menegakkan ketertiban administratif, serta menjamin sistem keterlacakan dokumentasi secara digital. E-Chain telah diadopsi sebagai kanal utama untuk menyebarkan pengumuman resmi organisasi, sehingga risiko terjadinya miskomunikasi akibat bias informasi horizontal dapat ditekan seminimal mungkin. Dalam ekosistem kerja modern, kejelasan dan akurasi pesan merupakan

determinan krusial dalam menjaga konsistensi kebijakan manajemen. Penerapan E-Chain menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya bertumpu pada aspek kecepatan retrieval informasi, tetapi juga pada bagaimana platform tersebut mampu menjadi wadah manajemen pengetahuan (knowledge management) yang dapat diakses kembali oleh pegawai kapan pun dibutuhkan. Hubungan timbal balik ini bersesuaian dengan teori proses komunikasi yang diutarakan oleh Robbins dan Judge (2017), di mana komunikasi yang efektif mensyaratkan adanya kesamaan pemahaman antara pengirim dan penerima pesan melalui media komunikasi yang tepat serta didukung oleh mekanisme umpan balik yang fungsional.

Apabila dibedah menggunakan lensa Technology Acceptance Model (TAM), tingkat efektivitas dan keberlanjutan penggunaan E-Chain sangat ditentukan oleh dimensi persepsi kegunaan (perceived usefulness). Davis (1989) mendefinisikan perceived usefulness sebagai tingkat keyakinan subjektif pengguna bahwa pemanfaatan suatu sistem teknologi informasi tertentu akan mampu mendorong performa dan kinerja pekerjaan mereka. Dalam konteks MATSC, tingkat kegunaan E-Chain dinilai tinggi karena memberikan kemudahan nyata bagi pegawai dalam mengurus hak administratif secara mandiri dan mempercepat birokrasi internal perusahaan. Namun, efektivitas sistem ini masih membentur batasan operasional karena sifat komunikasinya yang cenderung searah (one-way communication) dan belum sepenuhnya memfasilitasi dialog interaktif dua arah yang dinamis. Keterbatasan ruang interaksi langsung ini sejalan dengan temuan Hasanah et al. (2018), yang mengevaluasi bahwa media digital formal seperti surat elektronik sangat efektif untuk penyebaran informasi massal dan dokumentasi hukum, tetapi tetap memerlukan dukungan saluran komunikasi tatap muka atau media instan lainnya sebagai pelengkap guna menyelesaikan kebutuhan koordinasi yang membutuhkan konfirmasi cepat.

3. Tantangan Penggunaan Sistem dan Literasi Digital dalam Implementasi E-Chain

Tantangan dalam implementasi E-Chain di lingkungan MATSC menyajikan gambaran kompleks mengenai adanya resistensi dan friksi antara keandalan sistem teknologi dengan kesiapan sosiokultural sumber daya manusia. Berdasarkan temuan empiris, kendala operasional yang kerap menghambat optimalisasi aplikasi ini berkisar pada masalah teknis, seperti terjadinya kesalahan input data oleh pengguna, kerumitan proses pemformatan saat mengunggah dokumen, fenomena lupa kata sandi, hingga ketidakstabilan jaringan Virtual Private Network (VPN) korporat. Gangguan teknis yang terjadi secara berulang ini secara psikologis berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan (trust) pengguna dan memicu kecenderungan pegawai untuk kembali ke pola komunikasi informal konvensional yang dianggap lebih praktis. Tantangan ini menegaskan bahwa migrasi ke ekosistem digital bukanlah sekadar urusan instalasi perangkat lunak, melainkan sebuah proses pembelajaran organisasi (organizational learning) yang berkesinambungan. Selain itu, faktor demografis seperti usia dan masa kerja turut menciptakan fenomena kesenjangan digital (digital divide), di mana kelompok pegawai senior secara umum membutuhkan waktu adaptasi yang relatif lebih lama dibandingkan dengan kelompok pegawai berusia muda. Realitas di lapangan mengenai variasi kemampuan aparatur ini dapat dijelaskan melalui konsep literasi digital dalam

kerangka transformasi organisasi. Rumata dan Nugraha (2020) menggarisbawahi bahwa literasi digital mencakup spektrum kemampuan individu yang komprehensif untuk mengakses, mengelola, memahami, mengevaluasi, serta mengomunikasikan informasi secara aman dan tepat melalui penguasaan aspek pengetahuan, keterampilan, dan perilaku digital yang positif. Kesenjangan perilaku digital ini terlihat dari masih adanya sebagian pegawai yang bersikap pasif dan jarang memeriksa pembaruan informasi di E-Chain, sehingga pesan-pesan penting manajemen sering kali terlambat dipahami.

Dari perspektif TAM, Davis (1989) menyatakan bahwa disamping faktor kegunaan, dimensi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memegang peranan vital dalam menentukan apakah suatu sistem akan diterima atau ditolak oleh penggunanya. Ketika sistem keamanan VPN dinilai terlalu rumit dan memakan waktu, motivasi pegawai untuk menggunakan aplikasi secara sukarela cenderung menurun. Kompleksitas sosiokultural ini memperkuat analisis Kendedes (2025) bahwa keterbatasan sarana prasarana serta spesifikasi perangkat keras yang tidak merata di tingkat daerah dapat menjadi faktor penghambat performa sistem informasi manajemen secara makro. Kegagalan organisasi dalam menyelaraskan pembaruan teknologi dengan perubahan pola pikir (*mindset*) individu di dalamnya melanggar prinsip utama transformasi yang dikemukakan oleh Kane et al. (2019), yakni bahwa esensi utama dari kesuksesan era digital terletak pada pengembangan budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif, bukan terletak pada kecanggihan teknologinya semata.

4. Kontribusi E-Chain terhadap Transformasi Digital Organisasi

Kontribusi strategis penggunaan E-Chain terhadap peta jalan transformasi digital di AirNav Indonesia Cabang MATSC dibuktikan oleh terjadinya perombakan mendasar pada arsitektur pengelolaan administrasi kepegawaian dan mekanika komunikasi internal organisasi. Adopsi platform digital ini secara masif berhasil meminimalkan ketergantungan birokrasi internal pada penggunaan dokumen kertas secara fisik, meningkatkan akurasi penyimpanan berkas, serta mengeliminasi rantai prosedur birokrasi manual yang tidak efisien. Pembaruan pola kerja ini memberikan implikasi manajerial yang luas, di mana organisasi mulai bergerak ke arah budaya kerja berbasis data (*data-driven culture*). Ketersediaan basis data kepegawaian yang valid dan terpusat dalam sistem E-Chain memudahkan jajaran manajemen untuk melakukan pemantauan, evaluasi kinerja, serta merumuskan kebijakan sumber daya manusia secara lebih presisi, cepat, dan objektif.

Perubahan transformatif ini sangat selaras dengan definisi konseptual mengenai transformasi digital yang dirumuskan oleh Verhoef et al. (2021). Transformasi digital bukanlah sebuah program parsial, melainkan suatu proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh sendi organisasi yang secara fundamental mengubah model operasional dan cara organisasi menciptakan serta memberikan nilai (*value*) kepada pemangku kepentingan. Keberadaan E-Chain telah mengubah orientasi manajemen data pegawai dari yang semula bersifat klerikal menjadi aset strategis organisasi. Kontribusi nyata ini juga mengonfirmasi hasil studi Safitri et al. (2024), yang memaparkan bahwa implementasi sistem informasi sumber daya manusia berbasis digital bertindak sebagai instrumen strategis yang tidak hanya berfungsi

menyederhanakan tugas administrasi rutin, tetapi juga memperkuat pilar tata kelola organisasi yang transparan dan akuntabel melalui penyediaan jejak audit digital (digital audit trail) yang sah untuk mendukung setiap keputusan manajerial

5. Interpretasi Temuan Penelitian Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Sintesis dan interpretasi akhir atas seluruh temuan empiris mengenai implementasi E-Chain di MATSC membuktikan bahwa adopsi sistem informasi digital di sektor industri dengan tingkat keandalan tinggi (high reliability industry) tidak pernah berlangsung secara linear, melainkan beroperasi sebagai suatu proses adaptasi sosial yang dinamis. Melalui lensa Technology Acceptance Model (TAM), keberhasilan E-Chain didorong kuat oleh tingginya ekspektasi kemanfaatan (perceived usefulness) dari pegawai yang merasakan kemudahan layanan mandiri kepegawaian, meskipun implementasinya di lapangan masih mengalami hambatan pada dimensi perceived ease of use akibat kendala teknis jaringan VPN. Ketimpangan ini menuntut adanya intervensi manajemen yang proaktif untuk menyederhanakan aksesibilitas sistem tanpa mengorbankan protokol keamanan penerbangan yang ketat. Sementara itu, jika dikaitkan dengan perspektif komunikasi organisasi dari Pace dan Faules (2015), fenomena bertahannya saluran komunikasi informal WhatsApp di samping E-Chain tidak boleh serta-merta diidentifikasi sebagai kegagalan sistem, melainkan harus dimaknai sebagai cerminan dari jaringan komunikasi internal yang bersifat dinamis, adaptif, dan responsif terhadap tuntutan lingkungan operasional navigasi udara yang serbacepat.

Pergeseran budaya kerja ke arah digitalisasi yang mendorong kemandirian aparatur di MATSC menegaskan urgensi faktor manusia dalam kesuksesan program pembaruan kelembagaan. Sebagaimana diperingatkan oleh Kane et al. (2019) melalui konsep *technology fallacy*, determinan utama keberhasilan transisi digital terletak pada kesiapan aspek manusia dan budaya organisasi dalam menyesuaikan pola pikir kerja dengan pemanfaatan teknologi secara optimal. Interpretasi ini memperkuat relevansi hasil penelitian Rumata dan Nugraha (2020) yang memosisikan literasi digital bukan sekadar sebagai keterampilan teknis (*hard skill*), melainkan sebagai perilaku kerja (*behavioral skill*) yang harus diinternalisasi secara menyeluruh ke dalam sistem nilai organisasi. Keselarasan temuan ini dengan kajian terdahulu seperti Safitri et al. (2024) mengukuhkan status E-Chain sebagai instrumen transformasi organisasi yang valid. Sistem ini berhasil membuktikan kontribusinya dalam memperkuat kapabilitas organisasi publik untuk mengelola arus informasi secara strategis, menertibkan tata pamong birokrasi, serta membangun postur kelembagaan modern yang adaptif terhadap tuntutan disrupsi teknologi di era kontemporer..

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif deskriptif mengenai peran E-Chain sebagai media komunikasi internal dalam mendukung transformasi digital di Airnav Indonesia Cabang Makassar Air Traffic Service Center (MATSC), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pertama, E-Chain berperan sebagai media komunikasi internal formal yang mendukung penyampaian informasi dan layanan administrasi pegawai secara lebih terstruktur, terdokumentasi, dan efisien melalui sistem digital yang terintegrasi. Penggunaan E-Chain meningkatkan keteraturan komunikasi administratif, transparansi informasi, serta efisiensi pengelolaan administrasi, meskipun media komunikasi informal masih digunakan sebagai pelengkap dalam komunikasi yang membutuhkan respons cepat.
2. Kedua, penggunaan E-Chain berkontribusi dalam mendukung transformasi digital organisasi melalui digitalisasi proses administrasi, sentralisasi data pegawai dalam satu sistem, serta perubahan pola kerja menuju sistem berbasis digital yang lebih mandiri dan terstruktur. Implementasi sistem ini meningkatkan efisiensi kerja dan akuntabilitas informasi organisasi, namun optimalisasi pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan keaktifan pengguna dalam mengakses sistem.

DAFTAR PUSTAKA

1. Airnav Indonesia. (2024). *Sistem informasi kepegawaian E-Chain*. Airnav Indonesia. <https://www.airnavindonesia.co.id>
2. Anshori, M., Widodo, S., & Pramono, A. (2025). *Perilaku organisasi dalam manajemen perubahan di era digital*. Jakarta: Rajawali Pers.
3. Davis, F. D. (1987). *User acceptance of information systems: The technology acceptance model (TAM)* (Working Paper No. 529). University of Michigan.
4. Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
5. Effendy, O. U. (2009). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
6. Erlangga, O., Hisham, M. F., Yunis, F. F., Hidayat, R. P., & Hanoselina, Y. (2024). *Efektivitas pengelolaan data pegawai berbasis website melalui sistem informasi manajemen kepegawaian*. Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 4(6), 1792–1797.
7. Hanggono, A. A., Handayani, S. R., & Susilo, H. (2015). *Analisis atas praktek TAM (Technology Acceptance Model) dalam mendukung bisnis online dengan memanfaatkan jejaring sosial Instagram*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 26(1), 1–9.
8. Hasanah, U., Handoyo, A. H., Ruliana, P., & Irwansyah. (2018). *Efektivitas e-mail sebagai media komunikasi internal terhadap kepuasan komunikasi karyawan*. Inter Komunika: Jurnal Komunikasi, 3(2), 153–167.
9. Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2019). *The technology fallacy: How people are the real key to digital transformation*. Cambridge, MA: The MIT Press.

10. Kendedes, P. (2025). *Evaluasi pelaksanaan sistem informasi manajemen kepegawaian (Studi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara)*. eJournal Pemerintahan Integratif, 11(4).
11. Mahrani, D., & Prisanto, G. F. (2022). *Transformasi komunikasi internal public relations dalam membangun keterlibatan karyawan di masa pandemi COVID-19*. Jurnal Komunikasi.
12. Maryanah, S., Zahra, M., & Rahmawati, A. (2024). *Transformasi administrasi publik di era digital*. Karimah Tauhid, 3(7), 8206–8215.
13. Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
14. Novianti, K. D. P., Putri, N. K. W. L., & Purnamayanti, I. A. G. W. (2021). *Analisis penerimaan sistem informasi menggunakan technology acceptance model (Studi kasus: Sijalak Desa Pohsanten Kabupaten Jembrana Provinsi Bali)*. Information System and Emerging Technology Journal (INSERT), 2(2), 113–120.
15. Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan (Terjemahan)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
16. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku organisasi (Edisi ke-16)*. Jakarta: Salemba Empat.
17. Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations (3rd ed.)*. New York: Free Press.
18. Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (5th ed.)*. New York, NY: Free Press.
19. Rumata, V. M., & Nugraha, D. A. (2020). *Rendahnya tingkat perilaku digital ASN Kementerian Kominfo: Survei literasi digital pada instansi pemerintah*. Jurnal Studi Komunikasi, 4(2), 467–484.
20. Safira, R. R. (2024). *Analisis strategi komunikasi internal pada perusahaan startup Halo Jasa dalam membentuk budaya organisasi*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis), 3(3), 211–220.
21. Safitri, R. M., Nurlia, N., Khotimah, R. K., Jaya, M. Y. R., & Hadiati, E. (2024). *Peran sistem informasi sumber daya manusia dalam perumusan dan implementasi strategi SDM yang efektif*. Jurnal Media Akademik (JMA), 2(12).
22. Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). *Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital*. Jejaring Administrasi Publik, 17(1), 54–70.
23. Sarmiento, A. G. M. (2024). *A systematic literature review of digital transformation*. International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research, 5(12), 4974–4991.
24. Tinmaz, H., Lee, Y.-T., Fanea-Ivanovici, M., & Baber, H. (2022). *A systematic review on digital literacy*. Smart Learning Environments, 9(21), 1–18.
25. Universitas Fajar. (2023). *Panduan penulisan tesis program studi magister ilmu komunikasi*. Universitas Fajar.
26. Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). *Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda*. Journal of Business Research, 122, 889–901.
27. Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
28. Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). *Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora), 1(3), 103–110.