

# Audit Komunikasi Dalam Penerapan DIGITAL di PT Telkom Akses Sidoarjo

Oleh:

Ilham Adji Putra Pratana

Ainur Rocmaniah

Progam Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2023

# Pendahuluan

Di era modern ini ilmu pengetahuan sudah semakin berkembang. Hal ini tentu berdampak kepada perusahaan untuk bisa mendapatkan strategi yang paling terbaik di setiap aspeknya. Salah satu aspek yang perlu menjadi perhatian adalah komunikasi, pasalnya aspek komunikasi ini mampu menjadi daya tarik bagi setiap konsumen. Fungsi komunikasi sendiri adalah bersifat informatif, edukatif, serta persuasif. Selain komunikasi, sebuah perusahaan juga memerlukan adanya monitoring karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan setiap karyawan agar tugasnya dapat dijalankan dengan baik serta memiliki rasa untuk selalu berorientasi terhadap target, sehingga diharapkan tujuan serta cita – cita yang diharapkan oleh perusahaan tersebut dapat tercapai. Salah satu perusahaan yang kini sedang eksis di bidang telekomunikasi adalah PT Telkom Akses Sidoarjo. Dalam kegiatan operasionalnya banyak ditemukan beragam permasalahan, diantaranya menurunnya kedisiplinan karyawan, kurangnya integritas karyawan, hingga menurunnya tingkat produktivitas karyawan.

Core values berupa DIQITAL ditetapkan sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang didukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Nilai DIQITAL kemudian sekaligus menjadi simbolisasi dari visi dan misi kementerian maupun seluruh karyawan dalam menatap era kekinian yang penuh tantangan sekaligus kesempatan. Arti dari DIQITAL adalah kepanjangan dari Discipline, Quality, Integrity, Totality <https://www.telkomakses.co.id> Penelitian ini menggunakan Teori Audit Komunikasi (Hardjana, A. 2000:144). Metode audit mini adalah penyelidikan yang diadakan untuk menemukan titik-titik rawan, mendokumentasikan dan menguji program dan prosedur kerja, mendapatkan umpan balik, dan membuat berbagai rekomendasi

Dalam pelaksanaan audit komunikasi di dalamnya terdapat empat jenis indikator yang menjadi acuan apakah audit komunikasi tersebut berhasil dijalankan atau tidak. Berikut 4 indikator dalam audit komunikasi (Agus Suprianto : 2016) : yakni manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik. Berdasarkan hasil penelitian Dian Ramadhani, Puji Lestari, dan M. Edy Susilo (2015) bahwa dilakukannya audit komunikasi atasan dan bawahan dapat dijadikan sebagai salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan di suatu perusahaan, salah satu contohnya adalah dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan [4]. Dyah Ayu Puspita, Ika Zenita Ratnaningsih (2015) dalam penelitiannya mengatakan bahwa penyesuaian diri dalam komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dapat memberikan dampak yang positif, sehingga solusi tersebut bisa dilakukan jika dalam sebuah perusahaan mengalami permasalahan yang serius. Salah satu dampak positifnya adalah jika komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik, maka penyesuaian karyawan pun juga akan baik. Secara persentase juga dapat ditunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal terhadap kinerja menyumbang 52%, sedangkan sisanya adalah 48% dipengaruhi oleh faktor lain [1]

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana audit mini komunikasi dalam penerapan *DIQITAL* di PT Telkom Akses Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi organisasi di PT Telkom Akses Sidoarjo terhadap penerapan *DIQITAL*.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana audit mini komunikasi dalam penerapan *DIQITAL* di PT Telkom Akses Sidoarjo ?

# Metode

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. yaitu banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2006:12). Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Akses Sidoarjo, beralamat di Jl Ahmad Yani No 14, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, 19035. PT Telkom Akses didirikan sejak tahun 2012 untuk menjadi perusahaan yang memberikan solusi terhadap jaringan akses layanan Telkom (Indihome).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom Sidoarjo sebanyak 227 orang. Pemilihan subjek tersebut dilakukan dengan pertimbangan seluruh karyawan PT Telkom Akses Sidoarjo. Selanjutnya untuk penentuan sampelnya menggunakan rumus yamane sehingga diperoleh jumlah respondennya adalah sebanyak 145 orang yang dikelompokkan berdasarkan dari unit kerjanya diantaranya unit Assurance, Provisioning, Maintenance, CCAN, Helpdesk, serta Shared Service.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 4 aspek dalam penelitian diantaranya adalah aspek manajemen, aspek komunikasi, aspek organisasi, serta aspek umpan balik. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, dikarenakan terdapat dua jumlah variabel independen (Sugiyono, 2012 : 43). Sedangkan untuk teknis pengumpulan datanya menggunakan 3 metode yakni observasi, kuisisioner, serta dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data kuantitatif

# Hasil

**Dalam aspek manajemen**, dari total 5 sub kategori diperoleh rata-ratanya adalah 72,23% yang artinya adalah secara keseluruhan aspek manajemen di PT Telkom Akses Sidoarjo bisa dinilai cukup baik. Mengenai kebijakan yang dikeluarkan, semua karyawan sudah sepakat dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan seperti, seragam, jam kerja, hingga adanya morning briefing. Dengan demikian, HR (Human Resource) bertanggung jawab dalam penerapan dan pengendalian sistem manajemen mutu di lingkup kerjanya, dan melaporkan kinerja sistem manajemen mutu kepada manajemen puncak. Jika ada perubahan sistem manajemen mutu, HR (Human Resource) wajib memastikan perubahan tersebut diterapkan.

**Dalam aspek organisasi**, dari total 4 sub kategori rata-rata nilai yang diperoleh adalah 75,55% yang berarti baik. Dari 4 pertanyaan yang diajukan, ada 1 pertanyaan yang menjadi penyebab turunnya rata-rata nilai dari aspek organisasi yakni “Setiap orang yang akan menjadi karyawan PT Telkom Akses wajib menceritakan pengalaman dalam bekerja”, belum semua karyawan setuju jika saat dilakukan interview untuk menceritakan pengalamannya. Berkaitan dengan hal tersebut, sudah ada Langkah yang dilakukan oleh PT Telkom Akses yakni HRD memberikan sanksi berupa peringatan terhadap karyawan yang melanggar peraturan. Sanksi ini pada umumnya melalui beberapa tahapan diantaranya adalah dengan memberikan surat konseling sebagai teguran pertama. Jika selama 3 kali berturut – turut mendapatkan surat konseling, maka akan langsung diterbitkan Surat Peringatan 1 (SP 1) hingga kejadian yang paling fatal akan langsung diterbitkan Surat Peringatan 3 (SP 3).

**Dalam aspek komunikasi**, rata-rata persentase nilainya adalah 82,99%. Persentase rata-rata ini menjadi yang tertinggi jika dibandingkan dengan 3 aspek lainnya. Itu artinya komunikasi dalam PT Telkom Akses dalam implementasi budaya DIQITAL sudah baik, karena bisa dibuktikan dengan adanya banner, pamphlet serta adanya kegiatan unggulan seperti meeting dan apel rutin DOW setiap rabu.

**Dalam aspek umpan balik**, persentase rata-ratanya adalah 80,78% yang berarti aspek umpan balik masuk dalam kategori baik, karena konsep komunikasi organisasi yang dilakukan sudah sesuai serta fungsi dan peran dari masing-masing unit sudah berjalan sesuai dengan standarnya.

# Pembahasan

Aspek manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik diPT Telkom Akses Sidoarjo dapat dikategorikan baik untuk implementasinya. Pasalnya semua karyawan di masing-masing unit kerja sudah bisa mengimplementasikan bentuk budaya DIQITAL di setiap kegiatan operasionalnya. Seluruh pertanyaan di setiap aspek yang diberikan kepada responden juga mendapatkan hasil yang baik.

# Temuan Penting Penelitian

Dalam kegiatan operasionalnya banyak ditemukan beragam permasalahan, diantaranya menurunnya kedisiplinan karyawan, kurangnya integritas karyawan, hingga menurunnya tingkat produktivitas karyawan. Hal tersebut terjadi sebelum adanya audit mini komunikasi di PT Telkom Akses Sidoarjo.

Setelah dilakukan audit mini komunikasi, beragam permasalahan yang sebelumnya di awal muncul sudah mulai tersolusikan pasalnya sudah dilakukannya audit mini komunikasi secara intens yang dilaksanakan di semua unit serta dievaluasi hasilnya. Beragam cara yang tetap mengacu kepada 4 aspek pada audit mini komunikasi yakni aspek manajemen, organisasi, komunikasi, serta umpan balik

# Manfaat Penelitian

## Secara Teoritis

Dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan serta informasi secara ilmiah dan bahan referensi bagi mahasiswa yang berkepentingan. Selain itu dapat digunakan juga untuk mengembangkan penelitian yang berfokus pada ilmu komunikasi, yang fokus pembahasannya utamanya adalah terkait audit komunikasi.

## Secara Praktis

Dapat menjadi tolak ukur dan rekomendasi bagi PT Telkom Akses mengenai pembuatan kebijakan yang berkaitan dengan audit komunikasi dan penerapan budaya dalam meningkatkan efektivitas organisasi.

# Referensi

1. Goldhaber, G. M. & Donald P. R. (1979). Auditing organizational communication systems: the ICA communication audit, USA: Kendall/Hunt Publishing Company
2. Hardjana, Andre. (2000). Audit Komunikasi. Grasindo: Jakarta.
3. Carvalho, Joao. (2015). The Crucial Role of Internal Communication Audit to Improve Internal and General Market Orientations.
4. Suprianto, Agus (2016). Audit Mini Komunikasi, Jakarta
5. Muhammad, A. (2005). Komunikasi organisasi. Jakarta: Bumi Aksara
6. Pace, F (Eds.). (2013). Komunikasi organisasi strategi meningkatkan kinerja perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
7. Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. (2006). Komunikasi Organisasi. Remaja Rosdakarya: Bandung.
8. Panghegar, Stephani Firmawan. (2003). Audit Komunikasi Organisasi Horisontal Departemen Front Office Singgasana Hotel Surabaya. Surabaya
9. Puspita, Dyah Ayu (2015). Komunikasi Interpersonal Pada CPNS dari Jalur Ikatan Dinas di Pemprov Jateng. Jurnal Empati Vol 4(4), 340-346. Universitas Diponegoro.
10. Ramadani, Dian (2015). Audit Komunikasi Organisasi Wahana Lingkungan Hidup Indonesia (WALHI) Yogyakarta. Jurnal ASPIKOM. Vol 2 No 4. hlm 282-290.
11. Suprianto, A. (2016). Audit Mini Komunikasi Quality Assurance untuk Peningkatan Kinerja Karyawan PT Sinar Djaja Can. Jurnal. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
12. Suprpto, Tommy (2009). Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi, MedPress: Yogyakarta
13. Wahab, Abdul Aziz. (2008). Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan. Alfabeta: Jakarta
14. Wiryanto. (2004). Pengantar Ilmu Komunikasi. Grasindo: Jakarta
15. <http://www.telkomakses.co.id>

