

JURNAL ILHAM

by Ilham Adji

Submission date: 25-May-2023 09:06AM (UTC+0700)

Submission ID: 2101264137

File name: 162022000040_Ilham_Adji_Putra_Pratama_Artikel_Ilmiyah.docx (35.9K)

Word count: 2712

Character count: 17318

Communication Mini Audit in DIQITAL Implementation at PT Telkom Akses Sidoarjo

Audit Mini Komunikasi Dalam Penerapan DIQITAL di PT Telkom Akses Sidoarjo

Ilham Adji Putra Pratama, Ainur Rochmaniah
ilhamadjiputrap@gmail.com, ainur@umsida.ac.id
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Abstrak

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. Penelitian ini menggunakan teori audit mini komunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi organisasi di PT Telkom Akses Sidoarjo terhadap penerapan DIQITAL. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan populasi 227 orang dan sampel 145 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, observasi, dan dokumentasi dengan teknik analisis data kuantitatif. Hasil penelitian aspek manajemen termasuk dalam kategori cukup baik, aspek komunikasi kategori sangat baik, aspek organisasi baik, serta aspek umpan balik termasuk dalam kategori baik.

Kata kunci : audit mini, komunikasi, DIQITAL

Abstract

A company also needs monitoring because it can be used as a reference for every employee so that their duties can be carried out properly and have a sense of always being target oriented. This study uses communication mini-audit theory. The purpose of this research is to find out and analyze organizational communication at PT Telkom Access Sidoarjo towards the implementation of DIQITAL. The approach used in this study is a quantitative descriptive approach with a population of 227 people and a sample of 145 people. Data collection techniques using questionnaires, observation, and documentation with quantitative data analysis techniques. The results of the research on the management aspect are included in the fairly good category, the communication aspect is in the very good category, the organizational aspect is good, and the feedback aspect is included in the good category.

Keyword : mini audit, communication, DIQITAL

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>

Menurunnya kedisiplinan karyawan tentu menjadi permasalahan utama bagi PT Telkom Akses. Pasalnya disiplin kerja merupakan pondasi utama yang menentukan kualitas kerja seorang karyawan. Hal yang menjadi sorotan dalam disiplin kerja disini adalah melakukan absensi secara online sebelum jam 08.00. Selain kedisiplinan absensi, permasalahan lain yang timbul di PT Telkom Akses yakni kurangnya integritas karyawan dalam melakukan absensi online yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui smartphone. Itu artinya akan memberikan celah bagi karyawan yang tidak disiplin tetap dapat melakukan absensi, meskipun tidak di kantor. Akan tetapi, hal tersebut tentu tidak sesuai dengan standar atau aturan perusahaan yang menyatakan bahwa absensi wajib dilakukan di area kantor. Dengan demikian, integritas yang dimaksud disini adalah kejujuran karyawan untuk selalu melakukan absensi di area kantor. Di sisi lain, produktivitas karyawan juga menjadi permasalahan di PT Telkom Akses. Produktivitas menjadi hal utama yang perlu dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan. Pasalnya produktivitas sendiri berbanding lurus dengan jumlah insentif yang diterima. Artinya semakin baik produktivitas karyawan, maka insentif yang didapatkan akan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya. Produktivitas yang perlu dicapai disini terdiri dari beberapa aspek, diantara adalah 3ON3 (jumlah gangguan yang berhasil diperbaiki), valdat (validasi data lapangan dengan sistem), tangible (pembenahan jaringan yang rusak), underspec (perbaikan layanan pelanggan yang tidak berkualitas / sering timbul gangguan).

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]

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

Audit mini mempunyai tujuan yang sama dengan audit komunikasi yang menyeluruh -audit total- yakni meningkatkan kinerja program komunikasi. Hanya saja audit mini tidak dapat menghasilkan informasi yang serinci dan selengkap hasil dari audit total. Namun sebagai alat dan metode audit mini sangat praktis untuk mengumpulkan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas program yang sedang berlangsung maupun untuk dijadikan petunjuk bagi melaksanakan audit total yang menyeluruh dan lebih mendalam. Lagipula, audit mini dapat dilaksanakan dengan dana, energi, dan waktu yang lebih terbatas waktu enam minggu, sebuah gugus tugas yang terdiri atas paling banyak lima orang, termasuk seorang koordinator. (Hardjana, 2000:144). 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*.

Metode Penelitian

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 dan Pembahasan

Telkom Akses menjadi salah satu anak perusahaan dari Telkom yang saat ini fokus dalam bidang manajemen service infrastruktur jaringan serta konstruksi pembangunan. PT Telkom Akses sendiri sudah didirikan sejak 10 tahun silam, yakni tepatnya pada 12 Desember 2012. Sebagai induk dari PT Telkom Akses, PT Telkom menjadi pemilik saham penuh dari salah satu anak perusahaan tersebut. Latar belakang didirikannya PT Telkom Akses adalah dikarenakan adanya komitmen dari Telkom dimana sebagai perusahaan telekomunikasi ternama harus mampu melakukan pengembangan jaringan broadband guna menghadirkan serta memberikan akses komunikasi dan informasi yang tanpa batas (unlimited) bagi seluruh masyarakat Indonesia. Tak hanya itu, Telkom pun juga bersikeras untuk selalu menghadirkan koneksi internet yang terjangkau dan berkualitas sehingga diharapkan mampu mendukung sumber daya manusia menjadi lebih berkualitas dan mampu bersaing

di level dunia. Sementara itu, kini Telkom juga sedang fokus dalam project pembangunan jaringan backbone yang berbasis serat optic.

Peneliti ingin meneliti audit komunikasi di PT Telkom Akses Sidoarjo untuk mengetahui sejauh mana budaya yang sedang aktif digenjarkan tersebut berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh maageemen.

Responden dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Telkom Akses Sidoarjo. Adapun pengelompokan responden dibagi menjadi beberapa kategori, diantaranya adalah jenis kelamin, unit kerja, usia, serta pendidikan. Respondennya tersebut berjumlah 145 responden.

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki - Laki	120	82,8
Perempuan	25	17,2
Total	145	100%

Table 1. Jenis kelamin responden

Hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki jumlahnya lebih banyak yakni 120 orang, jika dibandingkan dengan jumlah responden perempuan sebanyak 25 orang. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa di PT Telkom Akses Sidoarjo karyawan berjenis kelamin laki-laki lah yang menjadi dominan.

Unit Kerja	Jumlah	Persentase (%)
Assurance	33	22,8
CCAN	24	16,6
Helpdesk	20	13,8
Maintenance	23	15,9
Provisioning	27	18,6
Shared Service	18	12,4
Total	145	100%

Table 2. Unit kerja responden

Jika dilihat dari hasil tabel di atas, responden terbanyak yakni dari unit assurance sejumlah 33 orang, selanjutnya diikuti oleh unit kerja Provisioning dengan jumlah responden sejumlah 27 orang. Kemudian responden terbanyak ketiga adalah dari unit kerja CCAN dengan jumlah responden sebanyak 24 orang, diikuti oleh unit kerja Maintenance sebanyak 23 responden. Kemudian 2 unit kerja dengan responden yang terendah ada di unit kerja Helpdesk dengan responden sebanyak 20 serta unit kerja Shared Service sebanyak 18 responden.

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
------	-----------	----------------

20-23	15	10,3
24-26	44	30,3
27-30	56	38,6
> 30 tahun	30	20,7
Total	145	100%

Table 3. Usia responden

Hasil dari tabel di atas menunjukkan bahwa PT Telkom Akses didominasi oleh karyawan yang usianya antara 27-30 tahun, dengan total responden sebanyak 56 orang. Kemudian responden yang tak kalah banyak jumlahnya adalah dari kalangan usia 24-26 tahun dengan jumlah responden sebanyak 44 orang. Sedangkan untuk sisanya terbagi dari responden yang berusia 20-23 tahun sejumlah 15 orang dan responden yang usianya >30 tahun sebanyak 30 orang.

Unit Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
SMA / SMK	26	17,93%
D3	15	10,34%
D4 / S1	104	71,72%
Total	145	100%

Table 4. Pendidikan

Jika dilihat dari pengelompokan responden berdasarkan dari pendidikannya, yang jumlahnya sangat sedikit adalah responden dengan pendidikan terakhir D3 dengan jumlah responden sebanyak 15 orang. Selanjutnya diikuti oleh pendidikan terakhir SMA/SMK dengan jumlah responden sejumlah 26 orang. Sedangkan pendidikan D4/S1 terlihat sangat mendominasi dari responden yang ada, yakni dengan jumlah 104 orang.

Tabel 1.1

Indikator Manajemen (X1)

NO	KETERANGAN	PERSENTASE
1	Di level manajemen terdapat consensus tentang visi dan misi perusahaan	79,17%
2	Tujuan Perusahaan	73,24%
3	Semua karyawan sepakat dengan kebijakan yang dikeluarkan perusahaan seperti aturan penggunaan seragam, jam kerja, morning briefing	74,07%
4	Terdapat petunjuk teknis dalam berkoordinasi antara karyawan 1 unit	72,18%

5	Kegiatan Komunikasi HRD berkaitan langsung dengan pelaksanaan DIQITAL pada semua unit kerja	72,52%
	Rata - Rata	72,23%

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.

Tabel 1.2

Indikator Organisasi (X2)

NO	KETERANGAN	PERSENTASE
1	Setiap orang yang akan menjadi karyawan PT Telkom Akses wajib menceritakan pengalaman dalam bekerja	64,28%
2	Setiap orang yang akan menjadi karyawan PT Telkom Akses Sidoarjo wajib mengikuti tes masuk	86,75%
3	Terdapat pendelegasian wewenang dan tanggung jawab secara jelas dari bagian HRD	79,45%
4	Terdapat job description karyawan secara tertulis di setiap bagian	71,73%
	Rata - Rata	75,55%

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).

Tabel 1.3

Indikator Komunikasi (X3)

NO	KETERANGAN	PERSENTASE
1	Semua karyawan menjadi anggota di grup telegram PT Telkom Akses	91,72%
2	Terdapat contact list / telepon HRD yang bisa dihubungi oleh semua karyawan bila mengalami masalah dalam proses pelaksanaan DIQITAL	76,70%
3	Saudara mengerti, maksud dari DIQITAL	80,55%
	Rata - Rata	82,99%

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.

Tabel 1.4

Indikator Umpan Balik (X4)

NO	KETERANGAN	PERSENTASE
1	PT Telkom Akses sering mengadakan gathering di suatu tempat diluar kantor demi kekeluargaan karyawan	81,38%
2	Saudara mengikuti rapat (meeting) dengan pimpinan unit kerja setiap 2 minggu sekali, setiap hari rabu	76,70%
3	Saudara mengikuti briefing setiap hari sebelum dan sesudah bekerja untuk membahas proses dan kendala saat bekerja	82,21%
4	Saya selalu berkomunikasi dengan HRD saat mengalami masalah pada pekerjaan yang dilakukan	81.10%
5	Pemasangan banner di lingkungan kerja PT Telkom Akses dianggap menarik	82.50%
	Rata - Rata	80,78%

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.

Dari keempat aspek di atas yang menjadi aspek paling tinggi adalah aspek komunikasi, dikarenakan secara keseluruhan indikator di dalamnya, seperti pelaksanaan apel pagi, meeting rutin, serta penempelan banner di lingkungan kantor sudah berjalan dengan baik, sehingga karyawan pun dapat dengan mudah memahani serta mengimplementasikan budaya DIQITAL tersebut dalam operasional hariannya.

Simpulan

Aspek manajemen, organisasi komunikasi, dan umpan balik di PT 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.

Saran

Perlunya untuk dilakukan audit mini komunikasi dengan jangka waktu idealnya adalah setiap 6 bulan sekali untuk mengetahui bagaimanakan implemtasi budaya DIQITAL di masing-masing unit kerja, apakah masih tetap berjalan dalam kegiatan operasional hariannya atau tidak. Kemudian harapan besar dari peneliti untuk HRD untuk bisa lebih aktif lagi mensosialisasikan serta mengimplementasikan budaya DIQITAL dalam kegiatan yang lebih fun.

References

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 Atasan dan Bawahan dan Penyesuaian Diri 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>

JURNAL ILHAM

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

4%

★ text-id.123dok.com

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On