

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era modern ini, perkembangan teknologi informasi telah mengalami transformasi yang sangat luar biasa. Dahulu, interaksi sosial berlangsung melalui tatap muka, namun kini, dengan masuknya era digital, komunikasi telah beralih ke ranah internet dan penggunaan ponsel, menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari kita. Perubahan ini disertai dengan pertumbuhan pesat media sosial yang semakin memudahkan interaksi antar pengguna. Dalam konteks digital saat ini, komunikasi tidak lagi terikat pada pertemuan langsung, sebaliknya kita memiliki beragam cara yang lebih fleksibel untuk terhubung dengan orang lain.

Kemajuan teknologi telah mengubah cara kita berkomunikasi. Dari dulunya mengandalkan surat untuk menyampaikan pesan, sekarang kita bisa berbagi informasi secara instan melalui media sosial. Kita kini dapat berkomunikasi dengan siapa pun, kapan pun, dan di mana pun, peran media sosial yang mulai menggeser fungsi media massa tradisional. Andreas Kaplan dan Michael Haenlein (dalam Carrand Hayes, 2015) mendefinisikan media sosial sebagai kumpulan aplikasi berbasis internet yang dibangun di atas ideologi dan teknologi Web 2.0, yang memungkinkan penciptaan serta pertukaran konten yang dihasilkan oleh pengguna. Akses ke media sosial pun semakin mudah, tidak memerlukan perangkat mahal, dan dapat dilakukan dengan berbagai kecepatan jaringan internet.

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi terjadi dengan begitu cepat, sehingga tanpa kita sadari, ia telah memengaruhi setiap aspek kehidupan. Kini, produk teknologi telah menjadi kebutuhan sehari-hari. Masyarakat mulai beradaptasi dengan era digital ini, memanfaatkan platform baru untuk mengekspresikan diri, mencari teman, mendapatkan informasi, atau bahkan sebagai alat pemantauan di perusahaan. Beberapa media sosial yang populer saat ini termasuk WhatsApp, Instagram, YouTube, Facebook, dan Telegram. Salah satu aplikasi yang telah mendapatkan popularitas global adalah Telegram. Dengan logo pesawat kertas putih dalam lingkaran biru, Telegram adalah aplikasi chat berbasis pesan yang memungkinkan pembuatan grup komunikasi, di mana hanya anggota yang terdaftar dapat ikut serta, menjadikannya media sosial yang unik.

Seiring berkembangnya zaman, kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah berhasil membawa perubahan yang sangat besar termasuk dalam berbagai aspek kehidupan, misalnya cara orang berkomunikasi dan berbisnis. Pada era sekarang ini, digitalisasi menjadi salah satu elemen utama dalam transformasi global yang telah mengubah cara individu, organisasi, dan negara berinteraksi satu sama lain. Salah satu dampak paling signifikan dari digitalisasi adalah munculnya berbagai platform komunikasi berbasis internet, seperti media sosial, aplikasi perpesanan, dan sistem berbasis cloud, yang memungkinkan konektivitas lintas batas tanpa hambatan geografis (Noviyanti, 2024).

Menurut data dari Business of Apps, pengguna Telegram secara global mencapai 500 juta orang pada tahun 2021, meningkat 25% dari tahun sebelumnya yang mencapai 400 juta. Meskipun demikian, popularitasnya masih kalah dibandingkan WhatsApp. Telegram awalnya merupakan fasilitas kantor pos untuk mengirim pesan tertulis dengan cepat jarak jauh. Namun, seiring pesatnya perkembangan teknologi, penggunaan fasilitas ini mulai ditinggalkan. Kini, nama "Telegram" diadopsi oleh sebuah startup yang telah berkembang menjadi aplikasi komunikasi modern. Telegram dirancang untuk memudahkan penggunanya dalam bertukar pesan teks, audio, video, gambar, dan stiker dengan aman (Fahana dan Ridho, 2018).

Aplikasi Telegram menawarkan berbagai keunggulan, seperti kemampuan mengirim data dalam ukuran besar, membentuk grup komunikasi daring hingga 200 ribu peserta, dan menyediakan proses sinkronisasi yang cepat. Saat ini, Telegram berfungsi sebagai aplikasi pesan instan berbasis cloud, memungkinkan penggunanya dengan mudah memindahkan percakapan antara smartphone, tablet, web, dan desktop, dengan fokus utama pada kecepatan dan keamanan.

Telegram telah menjadi alat komunikasi yang penting, tidak hanya bagi masyarakat umum tetapi juga untuk perusahaan dalam menyampaikan informasi pekerjaan kepada karyawan. Dalam konteks perusahaan, komunikasi memiliki peran yang sangat vital. Efektivitas interaksi antara rekan kerja diperlukan agar informasi dapat disampaikan dan dipahami dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi aliran informasi

antara pimpinan dan karyawan, yang memerlukan media sebagai jembatan komunikasi. Sehingga aplikasi Telegram menjadi pilihan yang tepat.

Salah satu perusahaan yang telah memanfaatkan aplikasi Telegram untuk komunikasi internal adalah PT Telkom Indonesia. Di samping Telegram, perusahaan ini juga menggunakan aplikasi lain seperti WhatsApp. Penggunaan media komunikasi modern ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan, serta memperkuat hubungan antara karyawan di setiap divisinya. Sebagai badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi, PT Telkom memiliki empat divisi utama: Business and Planning, Payment and Collection, Human Capital, dan General Affair. Dalam menghadapi persaingan global, perusahaan diharuskan untuk selalu meningkatkan kualitas dan mutu layanan agar tetap menjadi mitra yang handal dan terpercaya di mata masyarakat.

Divisi yang khusus menggunakan Telegram adalah Unit *Security and Safety* (SAS). Mereka memanfaatkan aplikasi ini sebagai alat komunikasi untuk menjaga keamanan dan ketertiban di berbagai instalasi dalam unit kerja PT Telkom. Unit SAS juga bertanggung jawab atas pengelolaan sistem informasi Alat Produksi Telkom, yang mencakup data penting mengenai gedung, properti, aset jaringan, dan server, serta sistem informasi keamanan yang menyimpan data terkait keamanan infrastruktur.

PT Telkom Indonesia juga berupaya memperkuat sistem keamanan dan pengawasan melalui penggunaan Closed Circuit Television (CCTV). Alat ini berfungsi sebagai bukti yang bisa diandalkan dalam

mendokumentasikan peristiwa yang terjadi di lingkungan kerja, baik di dalam maupun di luar gedung. Penggunaan CCTV memungkinkan efisiensi dalam pemantauan dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pengamatan manual. Namun, tantangan tetap ada, seperti risiko gangguan pada jaringan komunikasi saat terjadi pemadaman listrik oleh PLN, yang dapat menyebabkan hilangnya rekaman penting. Sistem pengawasan keamanan sangatlah penting karena bertujuan untuk mendeteksi potensi seperti pergerakan yang mencurigakan, objek yang terabaikan, atau orang yang tidak berwenang yang masuk ke area terlarang (Nova dkk, 2023).

Saat ini, terutama di wilayah Makassar, PT Telkom lebih memilih aplikasi Telegram sebagai sarana keamanan dan pengawasan bagi Satuan Pengamanan (SAS) mereka. Tugas utama SAS adalah menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, serta berkomitmen untuk memberikan pelayanan optimal kepada karyawan dan penggunanya. Setiap hari, komunikasi berlangsung melalui grup Telegram untuk menyampaikan informasi yang diperlukan.

Komunikasi memiliki peran krusial dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi adalah elemen esensial dalam kehidupan sosial. Individu yang terisolasi dari interaksi dapat berisiko mengalami depresi atau gangguan mental, menunjukkan betapa pentingnya hubungan sosial bagi kesejahteraan psikologis kita. Oleh karena itu, banyak ahli sepakat bahwa komunikasi merupakan kebutuhan fundamental dalam masyarakat (Cangara, 2021). Setiap aktivitas melibatkan berbagai bentuk komunikasi, baik interpersonal, intrapersonal, kelompok, maupun massa. Mengingat

pentingnya komunikasi dalam setiap aspek tersebut, diharapkan efisiensi dalam proses komunikasi dapat terjaga dengan baik. Dalam konteks ini, grup Telegram berfungsi sebagai sarana komunikasi efektif antara manajer, koordinator lapangan (Korlap), dan tim keamanan di setiap unit. Melalui grup ini, berbagai informasi seperti pemberitahuan kegiatan, jadwal, kehadiran, serta pengawasan dan kontrol di lapangan dapat disampaikan secara efisien.

Telegram menawarkan sejumlah keunggulan, terutama dalam hal keamanan. Aplikasi ini memastikan bahwa semua aktivitas obrolan, grup, dan media yang dibagikan terlindungi dengan enkripsi, sehingga informasi tetap aman dari ancaman penyadapan. Dengan demikian, akses terhadap data di Telegram menjadi sulit tanpa izin. Selain itu, semua percakapan, media, dan dokumen yang beredar di Telegram disimpan di penyimpanan awan (cloud storage). Telegram juga memberikan batasan ukuran file yang cukup besar, yaitu hingga 2 GB, yang merupakan keunggulan signifikan dibandingkan dengan aplikasi chatting lainnya. Sebagai perbandingan, WhatsApp membatasi ukuran file hingga 100 MB, WeChat juga 100 MB, dan Skype hingga 300 MB.

Sebagai contoh, berikut adalah penggunaan aplikasi Telegram dalam proses pengawasan di unit *Security and Safety* (SAS) di PT Telkom Witel Makassar.



Gambar 1. 1 Perintah untuk Pengawasan di Unit *Security and Safety* (SAS) Melalui Aplikasi Telegram  
(Sumber: Tangkapan Layar Telegram Pegawai PT Telkom Witel Makassar)

Melihat kembali tesis yang ditulis oleh Mutia Rahmi Pratiwi pada tahun 2017 dengan judul “Peran Pengawasan Orang Tua pada Anak Pengguna Media Sosial”, penelitian ini menyoroti pentingnya peran aktif orang tua dalam mengawasi penggunaan media sosial oleh anak-anak mereka. Isu ini menjadi perhatian khusus, terutama bagi orang tua yang memiliki anak-anak sekolah dasar yang aktif menjelajahi internet dan memiliki akun media sosial. Dalam penelitian ini, penulis mengeksplorasi bagaimana orang tua dapat mendidik dan membimbing anak-anak dalam penggunaan internet dan media sosial. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, fokus utama dari studi ini adalah pada objek penelitian di *Security and Safety* (SAS) PT Telkom Witel Makassar, serta memberikan penekanan lebih pada penggunaan Aplikasi Telegram sebagai alat untuk mengawasi komunikasi anak.

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengawasan Komunikasi melalui Aplikasi Telegram di *Security and Safety* (SAS) PT Telkom Witel Makassar”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada:

1. Bagaimana pengawasan komunikasi melalui aplikasi Telegram di *Security and Safety* (SAS) di PT Telkom Witel Makassar?
2. Apa saja hambatan komunikasi melalui aplikasi Telegram di *Security and Safety* (SAS) di PT Telkom Witel Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan:

1. Untuk menganalisis pengawasan komunikasi melalui aplikasi Telegram di *Security and Safety* (SAS) di PT Telkom Witel Makassar.
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi melalui aplikasi Telegram di *Security and Safety* (SAS) di PT Telkom Witel Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi dan menjadi sumber referensi bagi mahasiswa komunikasi dalam studi mereka, khususnya bagi yang ingin melakukan penelitian dengan kajian serupa.

#### **2. Secara Praktis**



Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi, saran, dan informasi yang komprehensif serta gambaran yang jelas mengenai analisis pengawasan komunikasi melalui aplikasi Telegram *Security and Safety* (SAS) di PT. Telkom Witel Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian terdahulu yang relevan**

1. Penelitian yang kami referensikan berasal dari jurnal karya Achmad Yahya dan Pradipta Dirgantara, yang dipublikasikan pada bulan Juni 2022 dalam Volume 10 Nomor 1, berjudul "Efektivitas Penggunaan WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi Program PTSL di Lingkungan Pegawai Dinas ATR/BPN Kota Palembang. "Dalam jurnal ini, para peneliti menganalisis pemanfaatan aplikasi WhatsApp oleh Dinas ATR/BPN Kota Palembang sebagai sarana komunikasi dalam program PTSL di kalangan pegawainya. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai seberapa efektif WhatsApp digunakan sebagai media komunikasi oleh para pegawai Dinas ATR/BPN Kota Palembang.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Variabel yang diteliti meliputi efektivitas penggunaan WhatsApp, yang diukur melalui beberapa indikator, termasuk aspek tugas, rencana, ketentuan, tujuan, individual, dan komunal. Sampel penelitian terdiri dari 61 responden yang dipilih dengan teknik sampling probabilitas. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pegawai Dinas ATR/BPN Kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp terbukti efektif dalam mendukung komunikasi organisasi di antara pegawai, dengan skor rata-rata 3,04 yang termasuk dalam kategori efektif (dengan rentang 2,50-3,25). Aspek komunal mencatat nilai rata-rata tertinggi, sementara

aspek tugas mendapatkan nilai terendah. Penulis menyarankan agar Kantor ATR/BPN Kota Palembang lebih menggali manfaat WhatsApp dalam menjalankan komunikasi organisasional dan menjadikannya sebagai acuan bagi kantor ATR/BPN lainnya di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi WhatsApp telah terbukti efektif dalam mendukung kelancaran komunikasi organisasi di Kantor ATR/BPN Kota Palembang. Kesimpulan ini diperoleh dari tanggapan responden terhadap 94 pernyataan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Secara keseluruhan, responden menilai penggunaan WhatsApp dalam kategori baik, dengan aspek komunal mendapatkan penilaian tertinggi, sementara aspek tugas meraih nilai terendah.

2. Selanjutnya, penelitian yang relevan dan mendukung kajian ini dapat ditemukan dalam jurnal karya Fifit Fitriansyah, diterbitkan oleh Cakrawala pada Volume 20 Nomor 2 tahun 2020, berjudul "Penggunaan Telegram sebagai Media Sosial dalam Pembelajaran Online". Jurnal ini membahas peran media komunikasi sebagai sarana untuk menciptakan, mendistribusikan, dan menyampaikan informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran tentang proses komunikasi dalam konteks pembelajaran menggunakan media komunikasi berbasis telegram. Media komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam mendukung proses pembelajaran. Beberapa media yang sering digunakan dalam konteks ini meliputi WhatsApp, email, Classroom, dan Telegram.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Media komunikasi berfungsi krusial dalam membantu proses pembelajaran, dan penggunaan Telegram menjadi salah satu cara yang memudahkan siswa dalam mengakses informasi melalui kelompok. Pembelajaran daring adalah suatu proses pendidikan yang memanfaatkan internet dan media digital untuk menyampaikan materi. Seperti pada kelas tatap muka, pengelolaan kelas virtual (e-learning) juga perlu dilakukan dengan baik agar tercipta suasana kondusif, dengan keaktifan dan kreativitas maksimal dari dosen maupun mahasiswa.

Penelitian selanjutnya yang menjadi referensi bagi penulis adalah tesis yang ditulis oleh Mutia Rahmi Pratiwi, yang diterbitkan pada Mei 2018 dengan judul “Peran Pengawasan Orangtua pada Anak Pengguna Media Sosial”. Dalam tesis ini, Mutia mengeksplorasi pentingnya peran orangtua dalam mengawasi anak-anak mereka yang aktif menggunakan media sosial. Isu ini semakin relevan, terutama bagi orangtua yang memiliki anak-anak di tingkat SD, yang tidak hanya menjadi pengguna internet, tetapi juga pemilik akun media sosial. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana orangtua melaksanakan pengawasan terhadap anak-anak ketika mereka menggunakan media sosial.

Metode penelitian yang digunakan adalah fenomenologi, yang menekankan pada pengalaman subjektif dan interpretasi individu terhadap realitas di sekitar mereka. Subjek penelitian terdiri dari enam

orangtua yang memiliki anak-anak SD yang aktif di media sosial. Responden dalam studi ini adalah para ibu rumah tangga yang memiliki cukup waktu untuk berinteraksi dengan anak-anak mereka. Hal ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mendalami proses pengawasan yang dilakukan oleh orangtua saat anak-anak mereka mengakses internet, khususnya media sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan media yang pesat mendorong orangtua untuk berperan sebagai pengawas terhadap anak-anak mereka dalam penggunaan media sosial. Perbedaan generasi antara anak-anak dan orangtua menciptakan kebutuhan yang berbeda dalam penggunaan media sosial. Secara umum, orangtua cenderung mempergunakan media sosial sebagai alat untuk memantau aktivitas anak, tanpa benar-benar memahami secara mendalam mengenai dunia digital. Pengawasan yang dilakukan oleh orangtua sering kali bersifat preventif dan kurang melibatkan analisis mendalam terhadap konten yang ada di media sosial.

Tingginya kasus yang melibatkan anak-anak SD dalam masalah cybercrime dan cyberporn semakin menambah kecemasan orangtua, serta memengaruhi cara mereka dalam melakukan pengawasan. Untuk melindungi anak-anak, orangtua menerapkan berbagai strategi, seperti menetapkan aturan ketat dalam penggunaan media, menjalin pertemanan di media sosial, membatasi kuota penggunaan internet, berkomunikasi secara personal, serta mengaitkan nilai-nilai spiritual. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan berharga

bagi orangtua dalam mendidik anak-anak mereka tentang penggunaan internet dan media sosial yang bijak.

## **B. Tinjauan Konsep**

### **1. Komunikasi**

Manusia memiliki dorongan bawaan untuk berkomunikasi karena manusia adalah makhluk sosial. Tujuan utama dari komunikasi ialah untuk menyampaikan dan menerima informasi yang dibutuhkan. Ketika orang terhubung satu sama lain, komunikasi sangat penting untuk membangun dan memelihara hubungan baru. Teknologi saat ini berkembang sangat cepat sehingga manusia dapat berkomunikasi secara langsung dan tidak langsung dengan cepat. Komunikasi dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, termasuk SMS, panggilan, bahasa tubuh, dan panggilan video. Bahasa berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan pikiran dan emosi seseorang dalam situasi ini. Pesan adalah apa yang dikirim dalam bidang komunikasi, komunikator adalah orang yang mengirim pesan, dan komunikan adalah orang yang menerimanya. Dengan demikian, komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan.

#### **a. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses di mana individu menyampaikan pikiran atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan simbol-simbol yang memiliki makna bagi kedua belah pihak. Dalam situasi tertentu, komunikasi juga memanfaatkan berbagai media untuk mempengaruhi sikap atau perilaku individu atau kelompok,

dengan harapan mencapai efek yang diinginkan (Onong Uchjana, Effendi, 1993). Dalam konteks masyarakat, komunikasi menjadi kebutuhan dasar. Istilah "komunikasi" dan "masyarakat" saling bergantung satu sama lain; tanpa komunikasi, masyarakat tidak akan terbentuk, dan tanpa masyarakat, komunikasi pun tidak akan berkembang.

Menurut Albig (dalam Karyaningsih, 2018), komunikasi diartikan sebagai proses pertukaran simbol-simbol bermakna antara individu, yang mencakup bahasa, gerakan tubuh, simbol grafis, dan sebagainya. Brelson dan Steiner (dalam Karyaningsih, 2018) menegaskan bahwa komunikasi juga melibatkan penyampaian informasi, ide, emosi, keterampilan, dan lain-lain, melalui penggunaan simbol, angka, grafik, dan alat-alat lainnya.

Berbagai pandangan para ahli mengenai definisi komunikasi disarikan oleh Karyaningsih (2018) sebagai berikut:

- Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson: Komunikasi adalah proses memahami dan berbagi makna.
- Raymond S. Ross: Komunikasi adalah kegiatan menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol yang membantu pendengar memahami makna atau memberikan respons sesuai dengan niat komunikator.
- Dr. Alo Liliweri: Komunikasi adalah pengalihan pesan dari sumber kepada penerima agar dapat dipahami.

- Lexicographer: Komunikasi adalah upaya berbagi yang bertujuan mencapai kebersamaan.

Dari penjelasan di atas, kita bisa menyimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dengan menggunakan simbol tertentu untuk membangun atau mempertahankan hubungan melalui pertukaran informasi, pengetahuan, atau wawasan, dengan tujuan mengubah sikap dan perilaku satu sama lain.

#### b. Komponen Komunikasi

Proses komunikasi terdiri dari beberapa komponen penting, antara lain:

- Sumber (*Source*): Merupakan basis yang digunakan dalam penyampaian pesan untuk memperkuat substansi pesan itu sendiri.
- Komunikator (*Communicator*): Bisa berupa individu yang berbicara atau menulis, kelompok orang, atau media komunikasi seperti surat kabar, radio, dan televisi.
- Pesan (*Message*): Konten atau informasi yang disampaikan dalam proses komunikasi.

Kita dapat memiliki hubungan sosial yang lebih kuat dan berkomunikasi dengan lebih efektif jika kita memahami unsur-unsur ini. Simbol yang diproses oleh komunikator dan dikirim ke penerima disebut pesan. Isyarat verbal dan nonverbal adalah dua cara pesan dapat mengungkapkan makna. Komunikasi verbal dapat disampaikan secara lisan melalui telepon atau tertulis, seperti surat, buku, atau memo.



Tidak hanya itu, ada saluran komunikasi yang berfungsi sebagai saluran pesan. Media elektronik, termasuk media sosial, dan media cetak adalah contoh dari saluran ini. Pesan dapat berpindah dari komunikator ke komunikan melalui saluran komunikasi yang berfungsi sebagai jembatan. Orang yang menerima pesan—baik secara langsung maupun melalui media—disebut komunikan. Komunikasi akan mengalami dampak atau efek tertentu setelah menerima pesan.

Pengaruh ini dapat terwujud sebagai perubahan perilaku dan sikap yang sejalan dengan harapan komunikator atau sebaliknya. Keberhasilan komunikasi ditunjukkan jika sikap dan perilaku pertukaran sesuai dengan harapan. Pengetahuan, sikap, atau tindakan yang dihasilkan dari komunikasi ini dapat dianggap sebagai dampaknya. Selain itu, ada umpan balik, yaitu tanggapan komunikan kepada komunikator setelah pesan diterima. Namun, gangguan atau interferensi sering muncul selama proses komunikasi, yaitu keadaan tak terduga yang dapat menghambat komunikasi yang efektif dan menyebabkan komunikan menerima pesan yang berbeda dari makna yang dimaksudkan komunikator.

#### c. Peran Komunikasi

Fungsi Interaksi Komunikasi yang efektif sangat penting dalam banyak aspek kehidupan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas secara signifikan. Menurut Bandriyah (2015), terdapat tiga kategori fungsi komunikasi dalam bisnis yang dapat dibagi menjadi:

- Peran interpersonal Dalam interaksinya dengan rekan kerja, pelanggan, dan bawahan, manajer berperan sebagai pemimpin organisasi. Menurut penelitian, manajer berkomunikasi dengan bawahan sebanyak 45% dari waktu, dengan pihak eksternal sebanyak 45%, dan dengan atasan hanya sebanyak 10% dari waktu.
- Jabatan informasional. Ketika menghadapi masalah yang dapat memengaruhi pekerjaan dan tanggung jawab mereka, para manajer secara agresif mencari informasi dari kolega, bawahan, dan kontak pribadi lainnya.
- Peran dalam pengambilan keputusan. Meskipun para manajer membuat keputusan mereka sendiri, mereka diinformasikan oleh pengetahuan yang telah dibagikan. Para manajer juga harus memberi tahu orang lain tentang keputusan mereka.

### **1. Telegram**

Berkat kemajuan teknologi, Telegram, yang awalnya merupakan layanan pesan kantor pos, telah mengalami perubahan besar. Meskipun hampir terlupakan, Telegram kini dianggap sebagai aplikasi pesan instan berbasis cloud mutakhir yang mengutamakan keamanan dan kecepatan. Dengan tingkat keamanan yang tinggi, program ini memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan teks, suara, video, gambar, dan stiker dengan mudah (Fahana dan Ridho, 2018).

Dua bersaudara asal Rusia, Nikolai dan Pavel Durov, mendirikan Telegram. Sementara Pavel berkonsentrasi pada penggalangan dana dan infrastruktur melalui Digital Fortress, Nikolai bertugas membangun

aplikasi dengan membangun protokol MTProto, yang menjadi dasar Telegram. Semua konten yang dikirim secara default dienkripsi menggunakan standar internasional, melindungi komunikasi agar tidak dapat diakses oleh pihak ketiga, termasuk Telegram. Telegram dapat digunakan untuk mentransfer teks, foto, video, dokumen, musik, file zip, lokasi secara real time, dan kontak yang telah disimpan.

Berikut adalah beberapa keunggulan Telegram:

- 1) Telegram adalah aplikasi gratis yang berkomitmen untuk tetap tanpa iklan atau biaya di masa mendatang.
- 2) Ukuran aplikasi cukup kecil; versi 3.31 untuk Android, yang dirilis pada 25 November 2015, hanya berukuran 16 MB.
- 3) Pengiriman pesan di Telegram lebih cepat berkat sistem berbasis cloud. Grup di Telegram dapat menampung hingga 200 anggota, dengan opsi untuk ditingkatkan menjadi Super groups yang mampu menampung hingga 5.000 orang. Sebagai tambahan, Telegram juga dilengkapi dengan fitur Replies, Mentions, Hashtags, dan Forwards untuk meningkatkan interaksi dalam grup.
- 4) Fitur stiker di Telegram: a) Gratis; b) Proses pengunggahan stiker lebih cepat karena Telegram menggunakan format web, sehingga stiker dapat ditampilkan lima kali lebih cepat dibandingkan aplikasi pesan lainnya. Pengguna juga dapat membuat stiker sendiri dengan mudah.

- 5) Telegram memungkinkan pengguna untuk mengakses dari berbagai perangkat secara bersamaan, termasuk smartphone, tablet, komputer, dan laptop.
- 6) Pengguna dapat berbagi foto, video, dan file (seperti dokumen, zip, dan mp3) dengan ukuran maksimum 1,5 GB per file.

Di era digital saat ini, komunikasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Pesan instan, terutama melalui Telegram, telah menjadi sarana utama untuk berinteraksi dengan cepat dan efisien.

Telegram merupakan aplikasi chat tidak berbayar yang dapat diunduh melalui Play Store atau App Store, Telegram memiliki ruang penyimpanan tersendiri, dapat digunakan di berbagai platform seperti Android, iOS, Linux, Windows. Keamanan di aplikasi Telegram ini sangat baik, jika ingin menyimpan history chat dan data penting cukup dengan pilihan secret chat, dan pengiriman data pada aplikasi ini bisa mengirim dengan ukuran asli atau tidak dikompres dan merupakan fungsi penting pada Telegram sebagai media komunikasi dalam suatu perusahaan (Ahda, 2021).

## **2. Pengawasan**

Dengan tujuan utama untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan selama pelaksanaan pekerjaan, supervisi sangat penting untuk memantau tugas karyawan. Prosedur ini melibatkan sejumlah pemeriksaan untuk memastikan bahwa semuanya berjalan sesuai dengan rencana, pedoman, dan konsep yang ditetapkan. Lebih jauh,

pemantauan berfungsi untuk mendeteksi kekurangan dalam pelaksanaan pekerjaan dan menerapkan tindakan pencegahan dan peningkatan untuk memastikan bahwa kekurangan ini tidak terjadi lagi di masa mendatang.

LAN (Amstrong), dikutip oleh Satriadi (2016: 289), menyatakan bahwa supervisi adalah proses yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk memastikan pelaksanaan organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan kebijakan. Dalam penelitian Satriadi (2016: 290), Sondang Siagian Atmodiwiryo menjelaskan bahwa supervisi berfungsi untuk menyatukan semua kegiatan organisasi dan memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya, tujuan supervisi adalah melakukan pengamatan dan pemeriksaan secara cermat untuk memastikan bahwa pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Agar atasan dapat memahami sepenuhnya tugas dan lingkungan di dalam unit organisasinya, maka prosedur ini memerlukan pemantauan terhadap pelaksanaan tugas oleh bawahan. Oleh karena itu, supervisi memegang peranan penting dalam menjaga agar kegiatan operasional tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan menciptakan ketertiban yang diperlukan dalam organisasi.

Sesuai dengan pendapat Handoko (2015:360), terdapat beberapa indikator dalam proses pengawasan, sebagai berikut:

- 1) Penetapan Standar Kerja

Tahap awal dalam pengawasan adalah menetapkan standar pelaksanaan yang berfungsi sebagai alat ukur untuk menilai hasil kerja.

Indikator pada tahap ini meliputi:

- Penetapan standar kerja,
- Jam masuk dan keluar kerja,
- Pelaksanaan tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaan,
- Kebutuhan penetapan standar kerja dalam proses pengawasan,
- Evaluasi.

## 2) Pengukuran Hasil Kerja

Penetapan standar akan sia-sia jika tidak diiringi dengan metode pengukuran pelaksanaan yang nyata. Penting untuk menetapkan cara yang tepat dalam pengukuran, meliputi:

- Pemeriksaan hasil kerja,
- Pengukuran atau perbandingan hasil kerja dengan standar yang telah ditentukan,
- Pemberian umpan balik,
- Pelaksanaan pengawasan sesuai dengan standar kerja.

## 3) Koreksi atau Perbaikan

Jika analisis menunjukkan perlunya tindakan korektif, langkah tersebut harus segera dilakukan. Tindakan koreksi dapat berupa perubahan atau perbaikan yang mencakup:

- Menghindari penyimpangan atau kesalahan,
- Memberikan teguran atau perbaikan atas kesalahan,

- Menyediakan solusi perbaikan atau tindakan untuk mengatasi kesalahan yang terjadi.

Setelah menetapkan indikator pengawasan, Handoko (2015:363) juga menjelaskan bahwa pengawasan melibatkan serangkaian kegiatan untuk memantau tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi. Menurut Siagian (2011:112), terdapat dua teknik utama dalam proses pengawasan yang perlu diterapkan:

#### 1) Pengawasan Langsung

Dalam metode ini, pimpinan secara langsung terlibat dan memeriksa kegiatan yang dilakukan oleh bawahan. Bentuk pengawasan ini dapat berupa inspeksi langsung, pengamatan, dan laporan yang disampaikan secara langsung.

#### 2) Pengawasan Tidak Langsung

Pengawasan dilakukan dari jarak jauh dengan memanfaatkan laporan tertulis atau lisan yang disampaikan oleh bawahan.

Di samping itu, pengawasan juga dapat dibedakan menjadi beberapa tipe, antara lain:

##### 1) Pengawasan Pendahuluan

Tipe ini bertujuan untuk mengantisipasi penyimpangan dari standar atau tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan ini proaktif, mendeteksi potensi masalah, dan mengambil tindakan sebelum masalah tersebut terjadi. Keefektifan tipe pengawasan ini sangat bergantung pada kemampuan manajer dalam mengumpulkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

## 2) Pengawasan Konkuren

Tipe pengawasan ini sering disebut sebagai pengawasan "Ya-Tidak" atau "screening control". Pengawasan jenis ini mengharuskan adanya persetujuan atas aspek tertentu dari prosedur sebelum suatu kegiatan dapat dilanjutkan.

Selanjutnya, terdapat konsep pengawasan umpan balik, yang juga dikenal sebagai kontrol pasca-aksi. Jenis pengawasan ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi hasil dari kegiatan yang telah dilaksanakan, di mana proses pengukuran dilakukan setelah aktivitas selesai, sehingga bersifat historis.

Secara garis besar, pengawasan adalah proses yang sangat penting untuk memastikan efektivitas implementasi rencana yang telah disusun. Oleh karena itu, pengawasan memegang peranan krusial dalam suatu organisasi atau perusahaan, terutama dalam menghadapi perubahan lingkungan yang berlangsung terus-menerus, seperti munculnya regulasi baru dari pemerintah serta faktor-faktor lainnya. Pentingnya pengawasan dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dijelaskan melalui beberapa poin berikut:

### 1) Perubahan Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi selalu mengalami perubahan yang dinamis dan tak terhindarkan, termasuk penetapan peraturan baru oleh pemerintah serta berbagai faktor lingkungan lainnya yang harus diperhatikan.



## 2) Peningkatan Kompleksitas Organisasi

Seiring pertumbuhan ukuran organisasi, kebutuhan akan pengawasan yang lebih formal dan teliti juga meningkat. Pengawasan harus dilakukan secara selektif dan efektif agar organisasi dapat beroperasi dengan baik.

## 3) Pengelolaan Kesalahan

Ketika para bawahan menjalankan tugas tanpa melakukan kesalahan, proses pengawasan dapat berjalan lebih lancar. Namun, jika kesalahan sering terjadi, manajer perlu memiliki sistem yang dapat mendeteksi kesalahan sebelum masalah tersebut berkembang menjadi lebih besar.

## 4) Kebutuhan Manajer untuk Mendelegasikan Wewenang

Ketika manajer mendelegasikan wewenang kepada bawahannya, tanggung jawab manajer tidak hilang begitu saja. Oleh karena itu, manajer memerlukan sistem pengawasan untuk memastikan bahwa bawahannya melaksanakan tugas yang telah dilimpahkan. Tanpa adanya sistem ini, manajer tidak akan dapat memverifikasi pelaksanaan tugas oleh bawahan.

# C. Landasan Teori

## 1. Teori Informasi Organisasi

Teori Karl Weick menawarkan wawasan mendalam tentang perilaku manusia dalam konteks organisasi dan menyoroti nilai komunikasi dalam kelompok manajemen dan organisasi. Organisasi harus memiliki protokol yang efisien untuk menangani informasi yang dikirim dan

diterima jika mereka ingin memenuhi tujuan yang ditetapkan. Pemahaman yang mendalam menjadi penting mengingat berbagai tingkat keyakinan yang disertakan dalam materi yang sering kali memiliki banyak makna yang berbeda dan tidak jelas. Karena komunikasi merupakan inti dari perilaku organisasi, memahami organisasi juga memerlukan mempelajari perilaku organisasi. Organisasi berkomunikasi secara verbal tidak hanya untuk bertukar informasi tetapi juga untuk menunjukkan kecerdasan dan fleksibilitas mereka.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang organisasi, penting untuk melihat bagaimana para anggota berinteraksi satu sama lain (Morissan, 2009). Weick melihat organisasi sebagai sistem yang menyerap informasi dari lingkungannya, yang sering kali ambigu dan dapat ditafsirkan secara berbeda-beda. Dalam situasi ini, perusahaan mencoba menafsirkan data. Organisasi dimotivasi oleh proses ini untuk terus berkembang dalam upaya memahami lingkungannya sendiri dan lingkungannya. Weick juga menyoroti bahwa kecerahan dapat dikurangi dalam tiga langkah melalui organisasi yang efisien. Tahapan ini membantu dalam memahami dan menginterpretasikan makna informasi yang diterima, sebagai berikut:

a. Penerimaan Informasi

Tahap pertama dalam mengurangi ambiguitas adalah penerimaan informasi. Pada fase ini, organisasi perlu mampu mengidentifikasi dan menafsirkan informasi dari lingkungan internal maupun eksternal. Ini

mencakup perhatian terhadap rangsangan yang ada serta kesadaran akan ambiguitas yang mungkin muncul.

Penerimaan informasi adalah proses di mana suatu organisasi menerima dan menginterpretasi informasi. Weick menekankan bahwa tahap enactment ini sangat penting bagi keberhasilan organisasi. Dalam proses ini, individu memperhatikan informasi yang diterima, sehingga mereka lebih peka terhadap ambiguitas. Dengan cara ini, perhatian mereka bisa terfokus pada isu-isu tertentu.

Selanjutnya, terdapat tahap seleksi, di mana organisasi menentukan cara terbaik untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Pada tahap ini, anggota organisasi menerima berbagai informasi yang dianggap penting terkait masalah yang dihadapi, sekaligus menolak informasi lain yang dianggap tidak relevan. Organisasi kemudian menganalisis data yang diperoleh untuk memilih metode paling efektif dalam mengumpulkan informasi tambahan.

Tahap terakhir adalah retensi, di mana organisasi berusaha mengurangi ambiguitas dengan menyimpan informasi yang penting. Dalam fase ini, informasi yang disimpan akan diintegrasikan dengan data lain yang ada, sehingga bisa dimanfaatkan dalam pelaksanaan kegiatan di masa depan. Teori informasi organisasi berdasarkan tiga asumsi mendasar menurut Weick (West dan Turner, 2009:339):

- 1) Organisasi sebagai Lingkungan Informasi: Asumsi ini menyatakan bahwa setiap organisasi terdiri dari individu-individu yang saling berinteraksi dan memiliki tujuan bersama. Untuk mencapai tujuan

tersebut, organisasi sangat membutuhkan informasi dari lingkungan sekitarnya. Setiap anggota berupaya memenuhi tujuan yang diinginkan, sehingga informasi menjadi esensial untuk mendukung pencapaian baik organisasi maupun individu. Dengan latar belakang yang beragam, anggota organisasi membawa informasi yang beraneka ragam. Weick (1979) menekankan bahwa konsep lingkungan informasi berbeda dari lingkungan fisik tempat organisasi beroperasi; lingkungan informasi dibentuk oleh interaksi antaranggota.

- 2) Variasi Ketidakjelasan Informasi: Tingkat ketidakjelasan informasi yang diterima oleh organisasi dapat bervariasi. Asumsi ini menyoroti adanya ambiguitas dalam informasi yang diterima. Setiap organisasi memiliki pendekatan unik dalam menilai pengetahuan dan pengalaman anggotanya saat menghadapi informasi.
- 3) Proses Pengurangan Ambiguitas: Weick menegaskan bahwa manusia memegang peranan penting dalam pengolahan informasi untuk mengurangi ambiguitas. Proses ini membutuhkan kerjasama antaranggota organisasi yang dapat meningkatkan pemahaman dan penerimaan informasi secara keseluruhan. Dengan demikian, aspek penerimaan, seleksi, dan retensi informasi menjadi elemen integral dalam dinamika organisasi, yang sangat dipengaruhi oleh interaksi antar manusia di dalamnya.

## 2. Teori New Media

Teori Media Baru Pierre Levy membahas evolusi media baru dari dua sudut pandang utama: integrasi sosial dan interaksi sosial. Penekanan utama dari sudut pandang interaksi sosial adalah pada perbedaan antara media sebagaimana ditentukan oleh sejauh mana koneksi tersebut menyerupai komunikasi langsung atau tatap muka. Menurut Levy, *World Wide Web* (WWW) adalah ekosistem informasi yang terbuka, mudah beradaptasi, dan dinamis yang memungkinkan orang untuk menciptakan opini dan pengetahuan baru. Di sisi lain, pendekatan integrasi sosial memandang media sebagai ritual yang berkontribusi pada pengembangan kehidupan masyarakat, bukan sekadar sarana komunikasi atau interaksi.

Keberadaan media baru dapat dilihat sebagai konsekuensi dari evolusi perkembangan teknologi komunikasi. Bagi individu, kelompok, bisnis, dan organisasi, media baru berfungsi sebagai alat yang meningkatkan komunikasi. Ilmuwan lain, seperti Marshall McLuhan dan Dennis McQuail, kemudian mengembangkan gagasan Teori Media Baru. McLuhan, yang terkenal dengan teori-teori barunya mengenai signifikansi media, menyatakan bahwa media, khususnya media elektronik, memiliki kekuatan untuk memengaruhi dan mengubah perilaku pengguna. Teori media adalah nama yang diberikan untuk gagasan ini. Misalnya, terlepas dari substansi yang disajikannya, televisi memiliki kekuatan untuk membentuk sudut pandang kita. Demikian pula, terlepas dari lagu-lagu yang disukai setiap orang, media pribadi seperti

iPod memiliki kekuatan untuk mengubah selera orang. Lebih jauh lagi, perilaku sosial dapat dipengaruhi oleh interaksi di dunia maya terlepas dari situs web tertentu yang dikunjungi.

Dengan cara berpikir seperti ini, teori *New Media* menjadi relevan ketika mempertimbangkan internet sebagai alat komunikasi. Munculnya media baru atau yang dikenal juga dengan istilah media konvergensi tidak dapat dilepaskan dari konvergensi beberapa aspek teknologi, khususnya media sosial. Penelitian ini menggunakan teori *New Media* sebagai alat ukur atau pendukung analisisnya karena media sosial merupakan salah satu komponen dari *New Media*.

#### **D. Kerangka Pikir Penelitian**

PT. Telkom Witel Makassar telah memanfaatkan media baru sebagai alat komunikasi untuk menyebarkan informasi terkait berbagai pekerjaan yang sedang atau akan dilaksanakan. Salah satu aplikasi yang digunakan oleh perusahaan adalah Telegram. Di Telkom Makassar, divisi Unit *Security and Safety* (SAS) menggunakan platform ini untuk berkomunikasi mengenai pengamanan, ketertiban, dan kontrol terhadap instalasi di berbagai unit kerja di bawah naungan PT. Telkom Se Kota Makassar.

Dalam konteks ini, komunikasi memiliki peranan yang sangat vital, terutama dalam menjaga keamanan dan keteraturan sistem informasi produksi Telkom, yang mencakup infrastruktur gedung, data properti, serta aset jaringan dan server. Sebagai sebuah perusahaan, komunikasi yang efektif sangat diperlukan agar karyawan dapat saling

berbagi pemahaman mengenai tugas masing-masing. Melalui komunikasi yang baik, diharapkan dapat dicapai hasil yang diinginkan serta berbagai kemungkinan lain yang menguntungkan. Indikator pengawasan yang diterapkan dalam konteks ini mencakup penetapan standar kerja, pengukuran hasil, serta tindakan korektif atau perbaikan yang diperlukan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran