

**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN PADA PT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA DIVISI REGIONAL
III JAWA BARAT**

JURNAL



Oleh :

RESTY ISMAWANTI

NPM : 198080006

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2022**

Abstrak

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) West Java Regional Division III is a state-owned enterprise (BUMN) engaged in information and communication technology (ICT) services and telecommunications networks in Indonesia. The ability to communicate with a leader is an important role because a leader will face a variety of individuals with different dispositions and backgrounds. Communication carried out by the leader can be in the form of instructions or orders, suggestions, guidance, instructions, advice or criticisms that are constructive in nature. Therefore, researchers are interested in taking the title of "Communication Patterns of Leaders at PT Telekomunikasi Indonesia Regional Division III West Java.

The research method used is a qualitative descriptive study. Work on qualitative descriptive studies includes an overall different situation. In making observations of activities, researchers interfere in the world of the subject to be investigated. This research tries to answer about how is the Communication Pattern of Leaders at PT Telekomunikasi Indonesia Regional Division III West Java? How is the Pattern of Informal Communication of Leaders in PT Telekomunikasi Indonesia Division.

This study shows that in 1). Formal communication. upward communication flows from the lowest level, namely staff / employees to the highest level, namely leaders, the flow of messages containing work reports and problem solving, b. communication to the bottom flows from the highest level, namely leaders to staff / employee levels, message flow contains job instructions and other information regarding staff/employee performance, c. horizontal communication flows between the aligned/equal, message flow contains information exchange, coordination problem solving, conflict resolution and 2). Informal communication patterns in PT Telekomunikasi Indonesia Regional Division III West Java, more face-to-face / in person, than using mobile media. Informal communication occurs outside of working hours, the flow of messages contains the exchange of information about work and problem solving that occurs at PT Telekomunikasi Indonesia Regional III West Java.

Keywords: Communication Patterns, Leaders, PT Telekomunikasi.

Abstrak

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Divisi Regional III Jawa Barat adalah Badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Kemampuan berkomunikasi seorang pemimpin menjadi peranan yang penting karena seorang pemimpin akan berhadapan dengan bermacam pribadi yang berbeda watak maupun latar belakang. Komunikasi yang dilakukan pemimpin dapat berbentuk instruksi atau perintah, saran, bimbingan, petunjuk, nasehat maupun kritikan yang sifatnya membangun. Oleh karena itu Peneliti tertarik Mengambil Judul Tentang “Pola Komunikasi Pimpinan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif kualitatif. Pengerjaan studi deskriptif kualitatif mencakup suatu situasi yang secara keseluruhan berbeda. Dalam melakukan observasi terhadap kegiatan, peneliti mencampuri dunia subjek yang akan diselidiki. Penelitian ini mencoba menjawab tentang Bagaimana Pola Komunikasi Pimpinan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat? Bagaimana Pola Komunikasi Informal Pimpinan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat? Bagaimana Pola Komunikasi Formal Pimpinan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat?

Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam 1). Komunikasi formal. komunikasi ke atas mengalir dari tingkat yang paling rendah yaitu Staf/karyawan ke tingkat paling tinggi yaitu pimpinan, arus pesan berisikan tentang laporan pekerjaan dan penyelesaian masalah, b. komunikasi ke bawah mengalir dari tingkat paling tinggi yaitu pimpinan ke tingkat Staf/Karyawan, arus pesan berisikan instruksi pekerjaan dan informasi lainnya mengenai kinerja Staf/Karyawan, c. komunikasi horizontal mengalir di antara yang sejajar/ sederajat, arus pesan berisikan pertukaran informasi, pemecahan masalah koordinasi, penyelesaian konflik dan .2). Pola komunikasi informal di PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat, lebih banyak tatap muka/secara langsung, dari pada menggunakan media handphone. Komunikasi informal terjadi diluar jam kerja, arus pesan berisikan pertukaran informasi mengenai pekerjaan dan penyelesaian masalah yang terjadi di PT Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Pimpinan, PT Telekomunikasi.

Konteks Penelitian.

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antara komunikator dan komunikan. Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikirannya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk mengajak atau memengaruhi orang lain. Sedemikian pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia, sehingga komunikasi dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan sesamanya dan dapat berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan. (Abdullah,2017,4).

Proses komunikasi yang efektif harus didukung penggunaan pola komunikasi yang baik dan benar agar ide, gagasan, keinginan, harapan, permintaan, perintah yang disampaikan oleh suatu pihak lain agar dapat di mengerti, dipahami, dihayati, dan dilaksanakan demi kepentingan bersama dalam kehidupan masyarakat atau organisasi. (Kholik, 2018,15).

Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi maka, seorang pemimpin memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, interaksi diantara bagian yang satu dengan yang lainnya.

Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi maka, seorang pemimpin memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, interaksi diantara bagian yang satu dengan yang lainnya. berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Dengan begitu apa yang menjadi cita-cita dan tujuan akan tercapai secara efektif. komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain.

(komunikan) pikiran bisa berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu - raguan, kekawatiran, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. Proses komunikasi pada dasarnya adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan seseorang

komunikator kepada komunikan, pesan itu bisa berupa gagasan, informasi, opini dan lain-lain.

Kemampuan berkomunikasi seorang pemimpin menjadi peranan yang penting karena seorang pemimpin akan berhadapan dengan bermacam pribadi yang berbeda watak maupun latar belakang. Komunikasi yang dilakukan pemimpin dapat berbentuk instruksi atau perintah, saran, bimbingan, petunjuk, nasehat maupun kritikan yang sifatnya membangun.

Teknik berkomunikasi yang tepat akan memudahkan tercapainya tujuan perusahaan. Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata, tetapi sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan diantara yang terlibat dalam perusahaan.

Sebagai perusahaan yang besar dan memiliki jumlah karyawan yang terbilang besar yakni 985 orang karyawan, potensi munculnya konflik sangat besar diantara karyawan.

Potensi konflik muncul dapat diakibatkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah pola komunikasi. Dari Pimpinan, dalam perusahaan harus ada kerja tim yang baik antar karyawan, jika antara pimpinan dan karyawan melakukan pekerjaan tanpa terbebani maka akan terjadi kepuasan dalam pekerjaannya.

PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Divisi Regional III Jawa Barat adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Terletak di Jl. Supratman No.66 A, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122. Berdasarkan Uraian dari Konteks Penelitian diatas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang “Pola Komunikasi Pimpinan pada PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat”.

Kajian Teori.

Pengertian Komunikasi.

Komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin communis yang berarti sama, communico, communicatio, atau communicare yang berarti membuat sama (to make common). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan pengertian tentang komunikasi yang secara etimologis, terangkum menjadi sebuah pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi oleh dua individu atau lebih agar pesan yang dikabarkan tersebut bisa dimengerti oleh lawan bicara.

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, dalam Mulyana Deddy (2005:vii), dalam kajiannya memberikan definisi yang lebih sederhana, yaitu komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu proses pemaknaan antara dua orang atau lebih.

Pola Komunikasi.

Pola dalam kamus bahasa Indonesia berarti sistem atau tata kerja.

Adapun istilah sistem secara umum adalah suatu susunan yang

terdiri atau pilihan berdasarkan fungsinya, individu-individu yang mendukung membentuk kesatuan utuh. Tiap individu dalam sistem saling bergantung dan saling menentukan. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004:1).

Pola komunikasi dilakukan dalam usaha untuk menemukan cara terbaik dalam berinteraksi ketika penyampaian pesan. Walaupun sebenarnya tidak ada cara yang benar-benar paling baik secara universal di bidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda.

Cara yang paling efektif dalam mengkomunikasikan pesan-pesan tergantung pada faktor situasional, seperti: kecepatan, ketelitian, biaya, dan keterbatasan waktu. Meskipun demikian, suatu analisa jaringan komunikasi sangat membantu untuk menentukan pola-pola mana yang paling cepat penyampaiannya, paling teliti, paling luwes dan sebagainya.

Kepemimpinan.

Definisi tentang kepemimpinan bervariasi sebanyak orang yang mencoba mendefinisikan konsep kepemimpinan.

Definisi kepemimpinan secara luas meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budaya.

Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktifitas-aktifitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang diluar kelompok atau organisasi.

Kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan sebagai sebuah alat sarana atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela/sukacita

Relasi Pimpinan Dan Karyawan.

Mangkunegara (2008:53-54) menjelaskan pola perilaku

kepemimpinan berorientasi prestasi. Disebutkan bahwa pola tersebut sebagai bentuk-bentuk tingkah laku atau merupakan seperangkat tindakan pemimpin perusahaan dalam mempengaruhi persepsi, motivasi pengikut (karyawan) dalam melaksanakan tugas khususnya yang berorientasi mencapai prestasi kerja dan umumnya untuk tujuan organisasi secara menyeluruh.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa karakteristik pola perilaku kepemimpinan yang berorientasi prestasi adalah menetapkan tujuan yang menantang, menuntut pengikut (karyawan) mencapai prestasi kerja pada tingkat tertinggi, menunjukkan keyakinan diri yang tinggi pada diri pengikut, dan secara terus-menerus berupaya agar pengikut mencapai prestasi terbaik, serta berkomunikasi yang harmonis dengan pengikut.

Teori Karl Weick.

Teori Weick tentang berorganisasi sangat penting dalam bidang komunikasi karena teori ini menggunakan komunikasi sebagai sebuah dasar pengorganisasian dan memberikan pemikiran dalam memahami bagaimana manusia

berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi bukanlah susunan yang terbentuk oleh posisi dan peranan, tetapi oleh aktivitas komunikasi, lebih cocok dikatakan pengorganisasian daripada organisasi karena organisasi itu sendiri merupakan sesuatu yang dicapai manusia melalui sebuah proses komunikasi yang berkelanjutan. Ketika manusia melakukan interaksi sehari-hari, kegiatan mereka menciptakan organisasi.

Dalam pembentukan interaksi sebuah organisasi mempunyai tiga proses yaitu tindakan atau sebuah pernyataan atau perilaku, kemudian diikuti oleh respon dan yang terakhir adanya penyesuaian diri terhadap lingkungan organisasi. Weick percaya bahwa pengorganisasian merupakan sebuah interaksi yang berguna untuk mendapatkan pemaknaan bahwa setiap individu mempunyai informasi yang memberikan mekanisme untuk dapat memahami informasi yang mereka dapatkan.

Komunikasi dalam organisasi yang berjalan dengan harmonis dan terpenuhinya informasi yang

diperoleh sesuai dengan yang diharapkan untuk menyelesaikan pekerjaan akan menimbulkan kepuasan komunikasi dan dorongan semangat terhadap anggota organisasi sehingga anggota organisasi akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai atau anggota organisasi yang ada dalam organisasi.

komunikasi formal dan informal termasuk kedalam komunikasi organisasi, meskipun semua organisasi harus melakukan komunikasi dengan berbagai pihak dalam mencapai tujuannya, perlu diketahui bahwa pendekatan yang dipakai antara satu organisasi dengan organisasi yang lain dapat bervariasi atau berbeda-beda. Bagi organisasi yang berskala kecil yang hanya memiliki beberapa anggota, penyampaian informasi kepada mereka merupakan suatu pekerjaan yang cukup rumit. Secara umum, pola komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi formal dan komunikasi informal. (Djoko Purwanto, 2011, hal. 1).

Begitupun dengan yang terjadi di PT Telekomunikasi Indonesia Divisi

Regional III Jawa Barat antara Pemimpin dan Staf/karyawan.

Karangka Pemikiran.

Karangka Pemikiran peneliti dalam memecahkan masalah yang diteliti. Penelitian yang dilakukan menggunakan kajian teori perpektif yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitaif fungsi teori tidak untuk dibuktikan kebenarannya, Tetapi Teori dalam penelitian Kualitatif menjadi Perspektif yang membantu peneliti untuk membahas masalah. Karangka pemikiran menjadi pedoman bagi peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian ini Menggunakan Teori Dari Karl Weick, Menurut Teori ini, organisasi bukanlah susunan yang terbentuk oleh posisi dan peranan, tetapi oleh aktivitas komunikasi, lebih cocok dikatakan pengorganisasian daripada organisasi karena organisasi itu sendiri merupakan sesuatu yang dicapai manusia melalui sebuah proses komunikasi yang berkelanjutan.

Metode Penelitian.

Menurut Mulyana Deddy (2010:33) manusia mempunyai pikiran, keinginan, kepercayaan, niat, maksude dan tujuan. penelitian subjektif bersifat interpretif, karena individu yang merupakan subjek penelitian selalu menginterpretasikan setiap peristiwa dan fenomena yang dialaminya, dan hasil interpretasi itu menghasilkan makna dan pengalaman yang dialami individu tersebut. Tindakan dan pikiran manusia merupakan bagian yang menjadi fokus dalam penelitian yang menggunakan paradigma subjektif.

Penelitian kualitatif yaitu sebuah pendekatan yang dirasa relevan untuk meneliti fenomena yang terjadi di masyarakat, yang menempatkan pandangan peneliti terhadap suatu yang diteliti secara subjektif dan selalu berusaha memahami pemaknaan individu (Moleong, 2001:3).

Menurut Kriyantono penelitian kualitatif menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data yang lebih kepada kualitas bukan kuantitas data. Suatu metode yang diharapkan dapat

menemukan kemungkinan dan untuk memecahkan masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasikannya. (Kriyantono, 2006:58).

Subjek dan Objek.

Subjek Penelitian.

Menurut (Silalahi, 2014) subjek penelitian adalah benda, hal atau orang yang padanya melekat data tentang obyek penelitian. Oleh karena itu, subjek penelitian memiliki kedudukan sentral dalam penelitian karena data tentang gejala atau variabel atau masalah yang diteliti berada pada subjek penelitian. Dengan demikian, yang menjadi subjek penelitian ini adalah narasumber atau informan yang kompeten untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling yaitu ditentukan oleh peneliti disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun para informan yang ditentukan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Perwakilan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi III Regional Jawa barat yaitu

karyawan divisi Komunikasi dan Informasi; *Public Relation* (1 orang) dan *Content Creator* (1 orang), karyawan divisi *Human Capital Management* (1 orang).

2. Direktur Network & IT Solution, PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat yaitu: Herlan Wijanarko.
3. Direktur Consumer Service PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi III Regional Jawa Barat yaitu: FM Venusiana R.

Objek.

Objek dalam penelitian ini yaitu: Pola Komunikasi Pimpinan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian merupakan proses yang sangat penting untuk mendapatkan data-data dan Informasi mengenai apa yang sedang peneliti ungkap. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, catatan lapangan, studi literatur dan lain-lain (Sugiyono, 2014).

1. Wawancara.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2014). Peneliti mewawancarai subjek penelitian. Karyawan dan Direktur PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi III Regional Jawa Barat. Dalam penelitian ini digunakan wawancara dengan model bebas dan sistematis. Peneliti menjelaskan maksud dari penelitian ini, supaya penelitian memperoleh keterangan yang mendalam mengenai fokus permasalahan yang sedang diteliti.

2. Observasi.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik dibandingkan teknik lain dan tidak terbatas pada orang tetapi obyek alam lainnya (Sugiyono, 2014). Observasi dalam penelitian ini, tentunya

mengenai Pola Komunikasi Pimpinan di PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi Merupakan Teknik Pengumpulan Data Dengan Cara menyalin data data-data atau arsip yang tersedia pada interview atau instansi yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk Tulisan, gambar, buku harian, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiono,2012:82).

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan dokumentasi yang berbentuk gambar seperti foto.

Teknik Analisis Data.

Analisis data, menurut Patton (1980:268) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan urutan dasar. Bogdan dan Taylor (1975:79) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai

usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, analisis data yang akan peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data.

Peneliti mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan. Termasuk pula data hasil studi dokumentasi yang telah dikumpulkan.

2. Reduksi Data.

Mereduksi data berarti memilih dan merangkum data yang lebih penting yang berkaitan dengan penelitian dengan mengerucutkan mana data yang penting harus diambil dan mana data yang tidak perlu diambil, karena data yang akan diperoleh di lapangan akan kompleks. Selain itu mereduksi pun diperlukan pemikiran yang mendalam dan memerlukan kecerdasan dan keluasan wawasan yang tinggi (Sugiyono, 2014). Maka dari itu bagi peneliti yang baru melaksanakan diperlukan diskusi dengan pembimbing dan dengan

ahli dibidang dimana kita meneliti.

3. Penyajian Data.

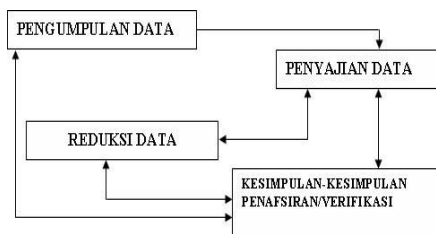
Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel atau sejenisnya. Yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dengan cara memaparkan secara singkat atau membuat uraian tulisan singkat dan jelas mengenai temuan lapangan ke dalam penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan.

Setelah data disajikan, maka dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Untuk itu diusahakan mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul dan sebagainya. Jadi, dari data tersebut berusaha diambil kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dipenelitian.

Data yang telah terkumpul baik melalui wawancara dan observasi dikumpul dan disusun dengan memilah - milah satu persatu dalam bentuk rangkuman, penyederhanaan data, disesuaikan urutan prosesnya, hingga menemukan pernyataan-pernyataan penting penelitian. Mulai dari reduksi data, penyajian data dan sampai pada penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan yang saling berkaitan saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut “analisis”. Kegiatan analisis data yang berdiri dari beberapa komponen dapat dilihat pada gambar berikut ini :



(Gambar Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif) (Sumber : Miles, Matthew B, & Huberman, A. Micheal, 1992. Analisis data kualitatif; buku sumber tentang Metode- Metode baru, Penerjemahan: Tjetjep Rohendi Rohidi, UI Press, Jakarta, Hlm : 20).

5. Lokasi Penelitian.

Adapun Lokasi Penelitian ini adalah Kota Bandung Jawa Barat yang Berlokasi di kantor PT Telekomunikasi Indonesia Jalan Japati No.1, Bandung, 40133, Indonesia.

Hasil Penelitian.

Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (InfoComm) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Perusahaan didirikan berdasarkan legilasi Republik Indonesia.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk didirikan pada tahun 1884, berawal dari sebuah badan usaha swasta penyediaan layanan pos telegraf dibentuk pada masa Pemerintahan Kolonial Belanda.

Penyelenggaraan telekomunikasi oleh swasta ini berlangsung sampai tahun 1906. Kemudian pada tahun 1906, Kolonial Belanda membentuk sebuah Jawatan Pos, Telegraf &

Telepon (*Post Telegraph and Telefondients*), atau disebut PTT Dienst. Kemudian tahun 1991 melalui Peraturan Pemerintah No. 25 tanggal 1 Mei 1991.

Pemerintah mengubah bentuk Perum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Sebagai bentuk pengembangan usahanya, Telkom memberikan penawaran umum perdana saham pada tahun 1995. Dengan begitu namanya pun berubah menjadi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Sejak November 1995 Telkom telah beubah statusnya menjadi Perusahaan public. Perubahan besar-besaran Telkom terjadi pada tahun 1995, meliputi Restrukturasi Internal, Kerjasama Operasi (KSO), dan Initial Publik Offering (IPO).

Sejak saat itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia, New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa Pencatatan (Public Offering Without Lishing/POWL) di Tokyo Stock Exchange. Sejalan dengan lahirnya NEW TELKOM Indonesia, berbekal

semangat *positioning* baru *Life Confident* manajemen dan seluruh karyawan TELKOM berupaya mempersembahkan profesionalitas kerja, serta produk dan layanan terbaik bagi pelanggan dan stakeholders.

Visi Misi PT Telekomunikasi Indonesia.

1. Visi PT Telekomunikasi Indonesia.

Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media* dan *Edutainment* (TIME) di kawasan regional.

2. Misi PT Telekomunikasi Indonesia.

Menyediakan layanan T.I.M.E yang berkualitas Layanan Tinggi.

Pembahasan.

Komunikasi Yang digunakan Pimpinan Direktur PT Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat, Proses penyampaian pesan atau informasi agar menjadi efektif dibutuhkan media komunikasi sebagai penyalur proses penyampaian pesan. Saluran komunikasi sangat berperan penting di dalam PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

Adapun media komunikasi yang digunakan oleh PT Telekomunikasi Divisi Regional III Jawa Barat. untuk saling berinteraksi antar Pimpinan dan staf/karyawan sebagai berikut: berupa SMS (*Short Massage Service*), dan *WhatsApp* dan telepon.

Bentuk Komunikasi PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. Komunikasi Antar Pribadi Hubungan yang baik antar anggota Pimpinan dan staf/Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat. menciptakan keakraban dan keefektifan dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Keakraban yang terbentuk seluruh anggota Pimpinan staf/karyawan akibat adanya suatu kesamaan pemikiran berupa visi dan misi yakni. Menjadi perusahaan yang unggul dalam, penyelenggaraan, *Telecommunication, Information, Media* dan *Edutainment* (TIME) di kawasan regional dan Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media* dan *Edutainment* (TIME) di kawasan regional.

Pola Komunikasi bersifat Horizontal. Komunikasi horizontal

yang terjadi di dalam PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat berupa tindakan komunikasi yang berlangsung antar Pimpinan yang memiliki kedudukan yang setara di dalam kondisi formal (rapat) maupun informal. Pola Komunikasi Sejajar Horizontal yang dijalankan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Region III Jawa Barat menjadi sangat fungsional dalam membawa PT Telekomunikasi Indonesia untuk mencapai tujuannya.

Dalam kegiatan komunikasi yang di lakukan Oleh Pemimpin PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat terdapat alur interaksi dan transaksi berupa horizontal, Komunikasi horizontal merupakan alur interaksi dan transaksi yang terjadi antar Pimpinan atau Direkur yang memiliki status atau kedudukan yang sama.

Pola Komunikasi PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat, dapat dilihat melalui interaksi yang terjadi pada saat rapat berlangsung. Interaksi yang terjadi selalu memprioritaskan keputusan antar Pimpinan dan tidak

adanya keputusan yang diambil secara sepihak. Selain itu, posisi duduk pada saat dilakukannya pertemuan seperti rapat dapat membentuk pola interaksi yang terjadi di dalam PT Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat.

Untuk melakukan pertukaran ide satu sama lain. Komunikasi interpersonal adalah jenis komunikasi di mana dua orang atau lebih melakukan relasi verbal dan non-verbal untuk mengutarakan dan menerima ide, perasaan, emosi, dan informasi secara tatap muka maupun lewat alat komunikasi lainnya. Komunikasi interpersonal umumnya disertai dengan adanya umpan balik sebagai proses tanggap-menanggapi satu sama lain. Komunikasi interpersonal yang digunakan Direktur Pimpinan meliputi staf/karyawan yang membahas tentang persoalan program kerja PT Telekomunikasi Indonesia.

Sebagai antisipasi Miskomunikasi yang terjadi di PT Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat. karena ketidaksepahaman persepsi antar Pimpinan Direktur dan staf/karyawan.

Hal ini dapat terjadi karena beberapa hal dan salah satunya adalah adanya hambatan dalam komunikasi interpersonal. Hambatan ini dapat berupa salah paham atau perbedaan persepsi saat berinteraksi. Untuk itu, komunikasi interpersonal perlu dibangun secara perlahan dan tidak dalam satu waktu saja.

Ketika Direktur Pimpinan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat, mengadakan secara Rapat formal dan rapat tersebut untuk tujuan musyawarah mendiskusikan program kerja, Dan hanya pimpinan yang dapat memfasilitasi Dengan cara mengundang. Sementara dalam pembahasannya terjadi timbal balik secara langsung antara satu anggota dengan anggota yang lainnya dan mereka punya andil dalam mengambil keputusan sesuai dengan tugas-tugas mereka, mereka juga dapat menyatakan pendapat dan memberikan masukan langsung tanpa perantara.

Selain itu Komunikasi informal yang dapat langsung dilaksanakan tanpa harus menunggu komando atau pertemuan khusus. Antara Pimpinan

Direktur PT Telekomunikasi Indonesia dan Staf/Karyawan dapat merasa lebih nyaman berbicara dengan para pimpinannya dan memberikan masukan berharga, termasuk dalam bentuk keluhan. Hubungan yang saling percaya dan saling mendukung dapat lebih cepat tercipta sehingga proses dapat berjalan lebih efisien dan solusi dapat lebih cepat didapatkan.

Komunikasi informal yang dilakukan Oleh Pimpinan Direktur dapat menciptakan situasi kerja yang lebih nyaman dan menyenangkan, mendorong spontanitas Staf/Karyawan, proses dalam pekerjaan. Dalam jangka panjang komunikasi informal ini dapat mendorong pembangunan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat kompetensi yang lebih efektif.

Komunikasi dari atas ke bawah yang dilakukan oleh Pimpinan Direktur PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. Dengan Mengarahkan Staf/Karyawan Untuk selalu mengerjakan tugas-tugas mereka dengan tepat waktu. Dikutip dalam

wawancarara dengan Herlan Wijiarnako Selaku Direktur “*Semua pekerjaan yang dilakukan di PT telkom ini atas dasar arahan pimpinan sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing sehingga pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan tepat waktu*”. karyawan memegang peran penting dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan agar dapat berkembang mempertahankan kelangsungan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang handal membutuhkan pengelolaan yang baik supaya kinerja karyawan bisa lebih optimal.

Komunikasi dari Staf/karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. Komunikasi adalah aspek terpenting dari kerja tim. Apalagi dalam hal pekerjaan. Perlu ada komunikasi antar karyawan dan antara karyawan dengan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. Komunikasi dari Staf/karyawan adalah kunci dalam menjalankan sebesar PT Telekomunikasi Indonesia untuk menghasilkan produk berkualitas

tinggi. Komunikasi karyawan harus efektif, artinya kedua pihak yang berkomunikasi harus memiliki arti yang sama atas informasi yang disampaikan. Membuat proses pertukaran pesan menghasilkan masukan yang jelas.

Setelah menjalin komunikasi yang baik dengan staf/karyawan, PT Telekomunikasi Indonesia Direktur Pimpinan tidak mengalami kesulitan dalam mengkomunikasikan tujuan dan target PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat kepada Staf/Karyawan. Dan karyawan juga memiliki 1 tujuan. Kemudian komunikasi staf karyawan dan direktur Pimpinan akan dimulai dengan sendirinya. Saling mengoreksi dan mengingatkan tujuan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

Penutup.

PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat adalah organisasi media massa yang kepemimpinannya, kepengurusannya ditetapkan secara sistematis. Jabatan struktural dari pusat provinsi, kota dan kabupaten. PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa

Barat, Pimpinan yang menentukan kinerja Staf Karyawan, yang dipengaruhi pula oleh pola komunikasi yang berjalan dengan baik sesuai dengan bidang Direktur Pimpinan Masing-Masing. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja yang dilakukan pimpinan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat, dengan para Staf/Karyawan. Berdasarkan analisis dalam penelitian ini, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Kesimpulan.

Pola Komunikasi PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

Pola Komunikasi yang dilakukan Oleh Pimpinan PT telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat Menggunakan Komunikasi IntraPersonal, Komunikasi Antarpribadi, dan Terahir Komunikasi Kelompok.

Pola Komunikasi Formal Pimpinan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

Pola komunikasi keatas (*Upward Communication*) di PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. mengalir

dari tingkat struktural paling bawah kepada tingkat struktural yang lebih tinggi. Arus pesan pada tingkatan ini berisikan tentang laporan pekerjaan dan saran – saran untuk menyelesaikan masalah.

Pola komunikasi ke bawah (*Downward Communication*) di PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat mengalir dari tingkat struktural yang paling tinggi ke tingkat struktural paling rendah. Arus pesan pada tingkat ini berisikan instruksi kerja dan informasi – informasi lain yang dibutuhkan oleh seorang Staf/karyawan.

Pola komunikasi horizontal (*Horizontal Communication*) di PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. mengalir di antara tingkatan struktural yang sejajar/ sederajat. Arus pesan pada tingkat ini berisikan pemecahan masalah dan tempat pertukaran informasi.

Pola Komunikasi Informal Pimpinan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat.

Pola komunikasi antara sesama pimpinan dengan pendekatan dialog

karena sebagian besar staf/karyawan dapat menjaga hubungan antar pribadi yang baik karena memiliki kesamaan, saling mendukung, saling menghormati, mempunyai pikiran yang positif, dapat bekerja sama agar tercipta keharmonisan yang menyenangkan dalam menciptakan Tujuan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. Banyak hal yang dilakukan Pimpinan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat untuk memiliki hubungan yang baik antara Staf/Karyawan satu dengan Staf/karyawan lain, seperti ngobrol – ngobrol dikala waktu luang atau selesai waktu sholat.

Saran.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti di PT Telekomunikasi Indonesia Jawa Barat Divisi Regional III Jawa Barat, selanjutnya disampaikan saran kepada objek penelitian sebagai kontribusi hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pola komunikasi Pimpinan di PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat, antara lain: Bagi Akademik.

Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut bagi peningkatan ilmu komunikasi yang berkaitan dengan pola komunikasi Pimpinan, terutama Pola komunikasi Pimpinan PT Telekomunikasi Indonesia.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mendukung hasil – hasil penelitian ini untuk memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan Pola Komunikasi Pimpinan. Bagi Kegunaan Praktis:

Perlu adanya pemahaman tentang pola komunikasi, karena pola komunikasi Pimpinan dapat membantu kinerja para sataf/Karyawan, untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. Keadaan ini akan bermanfaat bagi Staf/karyawan untuk meningkatkan kualitas pola komunikasi, sehingga tujuan yang diterapkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat akan dapat dicapai.

Daftar Pustaka.

- Anwar Prabu, Mangkunegara. (2008). Perilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: PT Refika Aditama.
- Djamarah, Bahri Syaiful. (2004). Pola Komunikasi Orang Tua & Anak Dalam Keluarga. Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Djoko Purwanto. (2011). Komunikasi Bisnis. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kriyantono. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Mathew and Miles A. Michael Huberman (1992). Analisis Data Kualitatif Jakarta: UI press.
- Kriyantono. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Kriyantono. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Kriyantono. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. (2005). Human Communication

(konteks-konteks komunikasi).

Singapore: McGraw Hill.

Yudi Abdullah. (2017) Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik Yogyakarta: Deepublish.

Sumber Internet:

[Telkom | Selalu ada inovasi untuk Indonesia.](#) (diakses pada tanggal 5 juli 2022).

KBBI: “Arti Kata Komunikasi”, <https://kbbi.web.id/komunikasi> (diakses pada Selasa, 23 juni, 2022).