

**STRATEGI KOMUNIKASI TERPADU PADA
KARYAWAN PT.TELKOM AKSES
MAKASSAR**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

**STRATEGI KOMUNIKASI TERPADU PADA
KARYAWAN PT.TELKOM AKSES
MAKASSAR**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

STRATEGI KOMUNIKASI TERPADU PADA KARYAWAN PT.TELKOM AKSES MAKASSAR

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh :

NURUL FUAD SABRINA

NIM: 105721110320

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

Universitas Muhammadiyah Makassar

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Teruslah Berdoa kepada ALLAH SWT agar senantiasa diberikan kekuatan, karena hanya kepada-Nya lah segala harapan bertumpu. Dialah Yang MahaTinggi"
(Q.S AL A'la)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik. "Alhamdulillah Rabbil'alamin"
Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua tercinta, orang-orang hebat yang senantiasa memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini, serta almamateku.

Belajar adalah proses yang tak mengenal batas waktu. Selama kita masih diberi kesempatan hidup, teruslah mengasah kemampuan, menuntut ilmu, dan memperluas wawasan. Namun, dalam setiap pencapaian yang diraih, jangan pernah lupa untuk selalu mengingat Tuhan sebagai sumber segala ilmu. Tetaplah rendah hati dan jangan menyombongkan diri, karena hanya Dia-lah yang Maha Mengetahui, sedangkan kita hanyalah hamba yang terus belajar dan mencari tahu.

Terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung igra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT.Telkom Akses Makassar

Nama Mahasiswa : Nurul Fuad Sabrina

No. Stambuk/Nim : 105721110320

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 12 Juli 2025 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 Agustus 2025



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Nurul Fuad Sabrina, Nim: 105721110320 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0010/SK-Y/61201/091004/2025. Tanggal 16 Muharram 1447 H/12 Juli 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 Safar 1447 H
20 Agustus 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., I.P.U.
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc.
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Dr. Muhammad Ikram Idrus, MS.
.....
 2. Moh Aris Pasigai, S.E., M.M.
.....
 3. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.M.
.....
 4. Nasrullah, S.E., M.M
.....

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M

NBM: 1038166



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fuad Sabrina
Stambuk : 105721110320
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT.Telkom Akses
Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Pengujian adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 20 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,
Jurul Fuad Sabrina
NIM: 105721110320

Diketahui Oleh,

Ketua Program Studi

Masrullah, S.E., M.M
NBM: 1151 132

DR. Edi Dwiadi, S.E., M.M
NBM: 1038166

HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fuad Sabrina
NIM : 105721110320
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT.Telkom Akses Makassar

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 20 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,

Nurul Fuad Sabrina
NIM: 105721110320



METERAI
TEMPEL

2023ANX002526377

ABSTRAK

NURUL FUAD SABRINA. 2025. *Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT.Telkom Akses Makassar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh:Sitti Nurbaya Dan Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi terpadu yang diterapkan oleh PT.Telkom Akses Makassar dalam menjalin hubungan internal dengan karyawannya. Komunikasi yang terpadu menjadi faktor penting dalam meningkatkan hubungan yang harmonis serta mengurangi konflik antar karyawan di lingkungan perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa strategi komunikasi terpadu pada karyawan PT.Telkom Akses Makassar berdampak positif dapat menambah keharmonisan dan mencegah terjadinya konflik dengan adanya komunikasi yang terstruktur secara verbal maupun non verbal dapat membentuk lingkungan kerja yang saling mendukung dan menghargai. Strategi komunikasi yang digunakan terbukti membantu dalam menyelaraskan tujuan perusahaan dengan pemahaman dan partisipasi karyawan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem komunikasi terpadu dan peningkatan pelatihan komunikasi bagi manajemen sebagai upaya optimalisasi strategi komunikasi terpadu di masa mendatang.

Kata kunci: strategi komunikasi, komunikasi terpadu, karyawan.



ABSTRACT

NURUL FUAD SABRINA. 2025. Integrated Communication Strategy for Employees at PT. Telkom Akses Makassar. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Sitti Nurbaya and Nasrullah.

This study aims to analyze the integrated communication strategy implemented by PT.Telkom Akses Makassar in fostering internal relations with its employees. Integrated communication is a crucial factor in enhancing harmonious relationships and reducing conflicts among employees within the company. This research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. Based on the findings, it is concluded that the integrated communication strategy at PT. Telkom Akses Makassar has a positive impact by fostering harmony and preventing conflicts. The use of both verbal and non-verbal structured communication contributes to the creation of a supportive and respectful work environment. The communication strategy implemented effectively aligns the company's goals with employee understanding and participation. This study recommends strengthening the integrated communication system and improving communication training for management as an effort to optimize the communication strategy in the future.

Keywords: communication strategy, integrated communication, employee.



KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT.Telkom Akses Makassar.”**

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada Orangtua penulis yaitu Ayahanda Tercinta Alm. Muhammad Sabri H.R dan Ibunda Tercinta Marlina.A,Md dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr.Edi jusriadi,S.E.,M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

- 
4. Ibu Dr.Sitti Nurbaya, S.Pd.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing I terima kasih banyak atas waktunya membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 5. Bapak Nasrullah, S.E., M.M, Selaku Dosen Pembimbing II terima kasih banyak atas waktunya membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 6. Bapak Muh Nur R. S.E., M.M. Selaku Penasehat Akademik terima kasih banyak atas keikhlasannya membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
 7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
 8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
 9. Segenap Staf dan Karyawan PT.Telkom Akses Makassar.
 10. Seluruh keluarga tercinta yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan doa serta hiburan hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
 11. Yang Terkasih Deswita Maharani Putri , yang selalu hadir dalam suka dan duka, menjadi tempat berbagi. Terima kasih atas semangat dan doa yang diberikan.
 12. Rekan Sahabat Penulis , Ahmad Reynaldi, Andi Ikhwan Pallagau A.Md.,S.Ak, Akram Kadir S.T., Nurrahman Levin.S.M. , Ikbal Saputra S.M.,CHRA. , Irfan Hanif Natsir,S.M. , Adilah Qonita.S.T yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini.
 13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, Nurul Fuad Sabrina, Apresiasi sebesar-besarnya karena diberi kekuatan oleh sang pencipta Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT untuk tetap berdiri dibanyaknya kegagalan, tidak pernah putus asa serta

tidak mudah menyerah. Teruslah berjalan, dengan hati yang lembut, jiwa yang tegar, dan keyakinan bahwa kamu layak untuk segala kebaikan yang akan datang.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikannya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Tinjauan Teori	4
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	4
2. Strategi Komunikasi.....	5
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C. Jenis dan Sumber Data	23
D. Metode Pengumpulan Data	24
E. Informan	24
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Instrumen Penelitian	26
H. Metode Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum PT.Telkom Akses Makassar.....	28
1. Sejarah PT.Telkom Akses Makassar.....	28
2. Visi Misi Perusahaan.....	29
3. Struktur Organisasi	30
B. Hasil Penelitian	33
C. Pembahasan	41

BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	47
DAFRTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 – Informan	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 - Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4.1 - Struktur Organisasi.....	30
Gambar 4.2 - PT.Telkom Akses Makassar	33
Gambar 4.3 - Wawancara Informan AK Selaku OM wifi Area 1 Makassar	35
Gambar 4.4 - Wawancara Informan AI Selaku OM wifi Area 1 Makassar.....	37
Gambar 4.5 - Wawancara Informan NL Selaku OM wifi Area Makassar.....	40



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan penyampaian pesan, informasi, gagasan, emosi dan sebagainya melalui lambang-lambang atau simbol-simbol dari komunikator (pembuat pesan) kepada komunikan (penerima pesan) melalui media yang digunakan manusia untuk berinteraksi dengan individu lain (Wiriyanto,2004:5).

Komunikasi yang efektif dapat dicapai apabila komunikator dan komunikan memiliki pengertian yang sama mengenai sebuah pesan. “The communication is in tune” diartikan sebagai pengertian yang sama pada kedua belah pihak yang berkomunikasi (Mulyana, 2008).

Menurut Rakhmat, (2018,p.13) dalam bukunya Psikologi Komunikasi dijelaskan bahwa terdapatnya pengertian, timbulnya rasa senang, adanya pengaruh terhadap sikap, meningkatnya hubungan sosial yang bersifat baik, serta pada akhirnya mampu mendorong adanya tindakan menjadi tanda dari keefektifan suatu komunikasi. Disisi lain, komunikasi dapat menyebabkan timbulnya konflik apabila komunikasi yang dijalankan terdapat kesalahpahaman atau miss understanding yang disebabkan oleh ketidakseragaman faktor konotatif di antara komunikator dengan komunikan (Vardiansyah, 2004, p. 98).

Dalam Islam, komunikasi tidak hanya dipandang sebagai aktivitas pertukaran informasi, melainkan juga sebagai amanah moral dan sosial yang mencerminkan akhlak serta tanggung jawab seorang individu terhadap orang lain. Nilai-nilai komunikasi dalam Islam sangat menekankan pada etika berbicara, kebenaran pesan, dan tujuan komunikasi yang membawa kemaslahatan. Al-Qur'an sebagai sumber ajaran utama Islam memuat banyak prinsip yang dapat dijadikan pedoman

dalam berkomunikasi.

Salah satu prinsip utama dalam komunikasi Islami adalah berbicara dengan kata-kata yang baik, sebagaimana ditegaskan dalam QS. Al-Isra: 53:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا أَتَيْ هِيَ أَحْسَنُ ۝ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزُغُ بَيْنَهُمْ ۝ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلنَّاسَ عَدُوًّا مُّبِينًا

“Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku: Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar dan sopan). Sesungguhnya setan menimbulkan perselisihan di antara mereka”.

Dengan demikian, komunikasi menurut pandangan Islam harus mencerminkan kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan kebaikan, serta dihindarkan dari ghibah, fitnah, dusta, atau ucapan yang merendahkan martabat orang lain, sebagaimana larangan dalam QS. Al-Hujurat: 11.

يَأَيُّهَا الَّذِينَ عَامَلُوا لَا يَسْخُرُ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُونُوا أَحْسَنُّا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِسَاءٍ عَسَىٰ أَنْ يَكُنْ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَنْمِرُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَتَابِرُوا بِالْأَلْقَبِ ۝ إِنَّ أَسْمَ الْفُسُوقَ بَعْدَ الْإِيمَانِ ۝ وَمَنْ لَمْ يَتْبُ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah sekumpulan orang laki-laki merendahkan kumpulan yang lain, boleh jadi yang ditertawakan itu lebih baik dari mereka. Dan jangan pula sekumpulan perempuan merendahkan kumpulan lainnya, boleh jadi yang direndahkan itu lebih baik. Dan janganlah suka mencela dirimu sendiri dan jangan memanggil dengan gelaran yang mengandung ejekan. Seburuk-buruk panggilan adalah (panggilan) yang buruk sesudah iman dan barangsiapa yang tidak bertobat, maka mereka itulah orang-orang yang zalim”.*

PT.Telkom Akses adalah anak perusahaan BUMN Telkom Indonesia, Tbk, yang beroperasi di Indonesia dan berfokus pada penyediaan jaringan telekomunikasi dan layanan teknologi informasi dan komunikasi. PT.Telkom Akses juga menangani konstruksi, pembangunan, dan manajemen layanan infrastruktur

jaringan.

Strategi pengelolaan sumber daya manusia PT.Telkom Akses menekankan pada harmonisasi jumlah dan kompetensi sumber daya manusia untuk mendukung portofolio bisnis yang semakin fokus dan sinergis. Ini dilakukan dengan membuat rencana tahunan untuk pengalokasian karyawan dan ketenagakerjaan dan membantu perusahaan berkembang.

Fenomena komunikasi baik dan buruk sangat penting bagi suatu perusahaan karena sangat berdampak pada bagaimana karyawan berinteraksi satu sama lain dan untuk menghindari konflik, di tempat kerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT.Telkom Akses Makassar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dengan strategi komunikasi terpadu akan menambah keharmonisan pada karyawan didalam sebuah perusahaan?
2. Apakah strategi komunikasi terpadu dapat mencegah terjadinya konflik pada karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disusun, berikut ini adalah rincian tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui setiap karyawan mampu meningkatkan hubungan sosial pada sesama karyawan dan menghindari terjadinya konflik internal didalam sebuah perusahaan.

2. Untuk mengetahui apakah strategi komunikasi dapat mencegah konflik.

D. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian ini:

1. Bagi peneliti, penelitian ini memberi kita pengalaman pribadi, dan kesempatan untuk mengidentifikasi masalah yang terus ada.
2. Bagi mahasiswa, penelitian ini memberi mereka kesempatan untuk menggunakan pengalaman pribadi mereka dan pengetahuan yang mereka pelajari untuk mendukung penelitian mereka.
3. Bagi perusahaan, penelitian ini memberikan manfaat yang dapat digunakan untuk mencegah terjadi nyakonflik internal pada karyawan didalam sebuah perusahaan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

Dalam menjalankan roda organisasi secara efektif dan berkelanjutan, diperlukan pondasi yang kuat dalam pengelolaan internal. Dua aspek krusial yang memengaruhi kinerja dan dinamika organisasi adalah pengelolaan sumber daya manusia serta strategi komunikasi yang diterapkan. Pengelolaan sumber daya manusia berperan penting dalam memastikan setiap individu dalam organisasi dapat memberikan kontribusi optimal sesuai dengan kapasitasnya. Sementara itu, strategi komunikasi yang baik menjadi jembatan utama dalam menyampaikan visi, misi, serta kebijakan organisasi kepada seluruh pemangku kepentingan.

Pembahasan berikut akan menguraikan lebih lanjut mengenai dua aspek tersebut, dimulai dari Manajemen Sumber Daya Manusia, kemudian dilanjutkan dengan Strategi Komunikasi.

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia semakin diakui sebagai aset terpenting dari berbagai sumber daya perusahaan, dan sumber daya manusia harus dikelola secara profesional untuk menyeimbangkan kemampuan karyawan dengan kebutuhan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2021) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Handoko (2017) “Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya

manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi". Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur proses pengelolaan sumber daya manusia agar efektif dan efisien sehingga dapat mencapai tujuan individu maupun organisasi.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Hasibuan (2021) menjelaskan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.

2. Strategi Komunikasi

Menurut Griffin, M., et all (2014) Setiap organisasi pada dasarnya memiliki strategi-strategi tersendiri dalam memajukan organisasinya mulai dari strategi yang sederhana sampai pada strategi-strategi yang kompleks. Aktivitas strategi pada setiap organisasi pada umumnya, usaha mengembangkan suatu kerjasama tim ataupun sekelompok orang di satu kesatuan dengan memanfaatkan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi. Karena itu setiap bentuk organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan, tentu memerlukan strategi. Strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah cara untuk melaksanakan kebijakan tertentu guna mencapai suatu maksud. Jadi strategi adalah rangkaian keputusan dan ataupun tindakan guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Griffin, M., et all (2014) strategi memiliki beberapa tahapan- tahapan untuk mencapai tujuannya, antara lain:

- a. Perencanaan yang mencakup penetapan tujuan dan standar, penentuan dan prosedur, pembuatan, rencana. serta prediksi yang diperkirakan akan terjadi.

Perencanaan merupakan proses menentukan tujuan yang ingin dicapai serta langkah-langkah yang digunakan untuk mencapainya. Lewat perencanaan, seorang manajer mengidentifikasi hasil kinerja kerja serta mengidentifikasi cara-cara untuk mencapai tujuannya.

- b. Pengorganisasian merupakan proses mendelegasikan tugas, pelokasian sumber daya, pengaturan kegiatan agar terkordinasi kepada setiap individu dan kelompok guna menetapkan rencana. Fungsi pengorganisasian meliputi pemberian tugas yang terpisah kepada masing-masing karyawan, dan mendelegasikan, menetapkan alur suatu wewenang serta tanggung jawab dan sistem komunikasi, serta mengkoordinasikan kerja ksetiap karyawan didalam suatu timi kerja yang terorganisir. pengorganisasian merupakan kelanjutan dari fungsi perencanaan dimana tujuan perusahaan ditetapkan dan sumberdaya manusia diarahkan untuk mencapai tujuannya.
- c. Penyusunan Staff merupakan penentuan terhadap personel yang sedang dikerjakan, menarik dan memilih calon karyawan, menentukan deskripsi pekerjaan dan teknis suatu pekerjaan, penilaian dan pelatihan yang termasuk pengembangan kualitas serta kuantitas karyawan sebagai dasar setiap fungsi manajemen organisasi.
- d. Pengarahan merupakan kegiatan untuk memberikan semangat kepada karyawan agar bekerja secara tekun, dan membimbing karyawan melaksanakan rencana guna mencapai tujuan. Fungsi pengarahan yaitu mengarahkan orang lain melakukan pekerjaannya, mendorong, dan memotivasi, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif, khususnya komunikasi keatas ataupun sebaliknya, diharapkan timbulnya rasa saling pengertian dan juga kepercayaan yang baik.

- e. Fungsi pengawasan mencakup, persiapan suatu standarisasi kualitas dan kuantitas, hasil kerja dalam bidang jasa yang diberikan organisasi untuk upaya mencapai tujuan bersama. Dalam hubungan ini, fungsi pengawasan merupakan mengukur kinerja dan juga membandingkan antara hasil yang sesungguhnya dengan rencana dan mengambil tindakan pembetulan yang diperlukan.
- f. Komunikasi merupakan salah satu yang kompleks bagi kehidupan manusia. Manusia mempengaruhi komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa komunikasi ialah pengiriman dan juga penerima pesan dan/atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Menurut Hardjana, sebagaimana dikutip oleh Lestari (2014) secara etimologis komunikasi berasal dari Bahasa Latin yaitu *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan, atau bersama dengan, dan kata *umus*, sebuah kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut menjadi kata benda *communion* yang dalam bahasa Inggris disebut *communion*, yang memiliki arti kebersamaan, persatuan persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk *communion* diperlukan usaha dan kerja, maka kata *communion* dijadikan kata kerja menjadi *communicate* dengan arti tukar menukar pikiran, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bertukar pikiran, berhubungan, atau berteman. Dengan demikian, komunikasi mempunyai makna pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran, atau hubungan.

Menurut Dwijowijoto (2012), tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku. Ditambahkan oleh Widjaja, tujuan komunikasi yaitu untuk menggerakkan orang lain untuk

melakukan sesuatu (2010). Apabila antara tujuan dan efek tersebut sesuai, komunikasi dapat dikatakan berhasil. Sementara itu, Onong Uchjana dan Effendy (2013) mengemukakan bahwa komunikasi ialah proses ide dialihkan dari sumber yang satu ke sumber yang lain, dengan maksud mengubah tingkah laku seseorang. Menurut Onong Uchjana dan Effendy (2013) mengemukakan beberapa fungsi komunikasi antara lain:

- a. Menginformasikan (to inform) Memberikan informasi untuk masyarakat, memberitahukan masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang akan disampaikan orang lain.
- b. Mendidik (to educated) Dengan komunikasi, manusia dapat menyampaikan pikirannya kepada orang lain, sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan juga.
- c. Menghibur (to entertain) Komunikasi juga berfungsi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur orang lain.
- d. Mempengaruhi (to influence) Berusaha saling mempengaruhi dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku seseorang sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam komunikasi setiap hari pesan yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima dapat dilakukan melalui secara verbal dengan kata-kata ataupun non verbal tanpa kata-kata. Komunikasi yang pesannya dikemas secara verbal disebut komunikasi verbal, sedangkan komunikasi yang pesannya dikemas secara non verbal disebut komunikasi non verbal. Komunikasi verbal mengambil peran sebesar 65% dan komunikasi non verbal sebesar 35% (Hardjana, 2013). Menurut Hardjana (2013) komunikasi verbal ialah komunikasi

yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Dalam komunikasi verbal bahasa memegang peranan penting. Komunikasi verbal memiliki karakteristik antara lain sebagai berikut:

- a. Jelas dan Ringkas Komunikasi berlangsung secara langsung, sederhana, pendek. Jika kata-kata digunakan sedikit, maka akan terjadi kerancuan antara para pihak. Berbicara dengan pengucapan yang jelas akan membuat tiap kata makin mudah dipahami.
 - b. Penggunaan kata Menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti oleh seorang akan meningkatkan efektivitas komunikasi. Komunikasi tidak akan berhasil jika pemberi pesan tidak mampu menerjemahkan kata atau ucapan.
- Komunikasi di tempat kerja yang jelas dan efektif dapat:
1. Meningkatkan keterlibatan dan rasa memiliki pada pegawai
 2. Mendorong dukungan tim
 3. Meningkatkan produktivitas
 4. Mengurangi konflik
 5. Meningkatkan retensi
 6. Membangun tempat kerja dan budaya organisasi yang sehat.

Komponen – komponen komunikasi Berdasarkan beberapa pengertian komunikasi diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terdiri dari proses yang di dalamnya terdapat unsur atau komponen. Menurut Effendy (2005:6), Ruang. Lingkup Ilmu Komunikasi berdasarkan komponennya terdiri dari :

1. Komunikator (communicator)
2. Pesan (message)

3. Media (media)
4. Komunikan (communicant)
5. Efek (effect).

Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi untuk mencapai suatu tujuan.(Effendy,2003:301) Menurut para ahli: Rogers dalam Cangara (2013: 61) memberi batasan pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Menurut seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton dalam Cangara (2013:61) juga membuat definisi dengan menyatakan bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Strategi komunikasi terdiri dari dua aspek, yaitu secara makro (planned multi media strategy) atau mikro (single communication medium strategy). Berdasarkan aspek tersebut, strategi komunikasi memiliki fungsi ganda (Effendy, 2013: 28), yaitu:

1. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
2. Menjembatani “kesenjangan budaya” akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan dapat merusak nilai-nilai budaya.

Secara garis besar, terdapat 4 (empat) tahapan dalam proses strategi komunikasi yaitu analisa situasi, mengembangkan tujuan serta strategi komunikasi, mengimplementasikan strategi komunikasi, dan mengukur hasil usaha yang telah dilakukan. Perlu dipahami bahwa strategi komunikasi yang diterapkan dalam berbagai konteks komunikasi mungkin tidak sama namun secara garis besar memiliki alur yang sama.

1. Analisis situasi yaitu menggunakan penelitian untuk melakukan analisis situasi yang secara akurat dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan serta peluang yang dimiliki.
2. Mengembangkan rencana tindakan strategis yang ditujukan kepada berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Hal ini mencakup tujuan umum, tujuan yang dapat diukur, identifikasi khalayak sasaran dengan jelas, target strategi, serta taktik yang efektif.
3. Menjalankan perencanaan dengan alat-alat komunikasi dan tugas yang memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan.
4. Mengukur kesuksesan strategi komunikasi dengan menggunakan alat-alat evaluasi.

Faktor Pendukung Strategi Komunikasi Menyusun strategi komunikasi harus memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan penghambat. Berikut ini sebagian komponen komunikasi dan faktor pendukung serta penghambat pada setiap komponen tersebut (Effendy,2003:35). Mengenali sasaran komunikasi Faktor situasi dan kondisi pemilihan media komunikasi pengkajian tujuan pesan komunikasi peranan komunikator dalam komunikasi Daya tarik sumber Kredibilitas sumber. Empat faktor penting yang harus diperhatikan menyusun strategi komunikasi:

1. Mengenal khalayak. Khalayak itu aktif sehingga antara komunikator dengan komunikasi bukan saja terjadi saling hubungan, tetapi juga saling mempengaruhi.
2. Menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian. Awal efektivitas dalam komunikasi ialah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan.
3. Menetapkan metode, dalam hal ini metode penyampaian, yang dapat dilihat dari dua aspek: menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya. Menurut cara pelaksanaannya, dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu, metode redundancy (repetition) dan canalizing. Sedangkan yang kedua menurut bentuk isinya dikenal metode-metode : informatif, persuasif, edukatif, kursif.
 - Metode redundancy adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan pada khalayak.
 - Metode canalizing yaitu mempengaruhi khalayak untuk menerima pesan yang disampaikan, kemudian secara perlahan-lahan merubah sikap dan pola pemikirannya ke arah yang kita kehendaki.
 - Metode informatif, lebih ditujukan pada penggunaan akal pikiran khalayak, dan dilakukan dalam bentuk pernyataan berupa: keterangan, penerangan, berita, dan sebagainya. Metode persuasif yaitu mempengaruhi khalayak dengan jalan membujuk. Dalam hal ini khalayak digugah baik pikiran maupun perasaannya.
 - Metode edukatif, memberikan sesuatu idea kepada khalayak

berdasarkan fakta-fakta, pendapat dan pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dari segi kebenarannya dengan disengaja, teratur dan berencana, dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia ke arah yang di inginkan.

- Metode kursif, mempengaruhi khalayak dengan jalan memaksa tanpa memberi kesempatan berpikir untuk menerima gagasan- gagasan yang dilontarkan, dimanifestasikan dalam bentuk peraturanperaturan, intimidasi dan biasanya di belakngnya berdiri kekuatan tangguh.

4. Pemilihan media komunikasi.

Kita dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang disampaikan dan teknik yang dipergunakan, karena masing-masing medium mempunyai kelemahan- kelemahannya tersendiri sebagai alat.

3. Faktor Penghambat Komunikasi

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menimbulkan gangguan komunikasi sehingga tujuan komunikasi tidak tercapai. Pada dasarnya, hambatan itu dapat terjadi karena adanya distorsi, yaitu pergeseran makna pesan yang dimunculkan oleh si penerima pesan. Menurut Onong Uchjana Effendi (2003), ada dua jenis hambatan komunikasi, diantaranya adalah:

- Hambatan sosiologis Hambatan sosiologis yaitu hambatan yang dapat mempengaruhi iklim sosial. Menurut salah seorang sosiolog Jerman, Ferdinand Tonnes, kehidupan manusia diklasifikasikan dalam dua jenis pergaulan yaitu Gemeinschaft dan Gesellschaft. Gemeinschaft adalah pergaulan hidup yang bersifat pribadi sedangkan Gesellschaft adalah

cara pergaulan yang dinamis, rasional, dan bukan pribadi. Seperti pada pergaulan di kantor atau dalam organisasi.

- Hambatan psikologis Faktor psikologi sering kali menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini disebabkan si komunikator sebelum melancarkan komunikasinya tidak mengkaji diri komunikasi. Komunikasi sulit untuk berhasil apabila komunikasi sedang sedih, bingung, marah, merasa kecewa, merasa iri hati dan kondisi psikologis lainnya. Dalam praktek berkomunikasi, kita akan mengalami berbagai macam hambatan-hambatan sehingga tujuan atau pesan dari maksud informasi yang dikomunikasikan itu tidak dapat diterima dengan baik oleh orang yang menerima informasi tersebut.

Adapun hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam suatu komunikasi antara lain:

- a. Berkommunikasi sesuai dengan bahasa para pendengarnya Seseorang yang hanya lulusan SD tentunya akan sulit mengerti pembicaraan seorang sarjana psikologi yang berbicara menggunakan bahasa-bahasa psikologinya. Seperti perkembangan berbagai aspek pada anak usia SD (perkembangan fisik/jasmani), tentu berbeda dengan anak usia SMP (Mulyani Sumantri, 2007).
- b. Gangguan. Gangguan ini dapat berupa suara yang bising pada saat komunikasi berlangsung.
- c. Pengaruh Emosi. Pada saat marah seseorang akan kesulitan menerima informasi.
- d. Mengerti keinginan arah pembicaraan para pendengarnya. Misalnya,

sekelompok remaja SMA tentunya wajar jika tidak tertarik pada pembicaraan mengenai permasalahan bagaimana merawat dan mendidik balita yang disampaikan seorang ibu rumah tangga.

- e. Mengerti kelas sosial para pendengarnya. Misalnya, sekelompok petani didesa tentunya tidak mengerti dan tidak tertarik pada pembicaraan seorang pialang mengenai perdagangan saham.
- f. Memahami latar belakang serta nilai-nilai yang dipegang teguh para pendengarnya. Misalnya, seorang ahli presentasipun akan sangat kesulitan menembus dan merubah "kekebalan" (kekeras-kepalaan) pendapat seorang individu apalagi kelompok masyarakat yang mengkonsumsi makanan pokok nasi menjadi gandum, kentang atau lainnya walaupun didukung "bukti-bukti dan alasan yang kuat dan benar".



B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Kuantitatif	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Alifia Ramadhani (2022)	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN TOYOTA PERINTIS	Komunikasi (x) Motivasi (x1) Semangat kerja Karyawan (y)	penelitian kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi	Hasil penelitian yang diperoleh dengan penarikan kesimpulan ini adalah strategi komunikasi organisasi yang terjalin dengan sangat baik antara karyawan dengan pimpinan.
2.	Ni Luh Putu Sariani (2019)	STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BHR LAW OFFICE	Komunikasi (x) Kinerja (y)	Deskriptif Kualitatif.	Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi adalah hal yang mengikat kesatuan perusahaan. Berkomunikasi dengan baik dalam sebuah perusahaan tidaklah mudah. Strategi komunikasi perusahaan dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan, dimana BHR Law Office menerapkan strategi komunikasi yang menekankan kepada pesan komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal.

3.	Sya'im, Ribut Priadi, dan Muhammad Thariq (2023)	STRATEGI KOMUNIK ASI PIMPINAN DALAM MEMBAN GUN IKLIM KERJA YANG KONDUSIF (STUDI ANALISIS DI BALAI BESAR PENGEMB ANGAN PENJAMIN MUTU PENDIDIK AN VOKASI BIDANG BANGUNA N DAN LISTRIK MEDAN)	Iklim Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y)	kualitatif deskriptif melalui pendeka tan studi kasus.	Hasil penelitian menunjukkan adanya iklim kerja yang kondusif dari Pimpinan, karena Pimpinan sebagai orang yang bertanggungjawab dalam organisasi dan dapat memberikan kontribusi dalam membangkitkan iklim komunikasi yang baik pada organisasinya. Dengan melakukan hal-hal yang merupakan tanggungjawab pimpinan seperti menetapkan tujuan bagi pegawai pegawainya. melatih pegawainya dan membantu mereka menjadi lebih efektif dalam pekerjaannya, meninjau kemajuan pegawai pegawainya, memberikan bimbingan, menggunakan metode baru dalam kelompok dan bidang mereka untuk membuat anggota kelompok terus menerus menjadi lebih aktif, membuat perencanaan untuk masa mendatang, dan menghargai prestasi karyawan dengan menggunakan standar sosial dan financial yang mereka tetapkan untuk karyawan, berarti pimpinan
----	---	---	--	---	--

					secara tidak langsung ikut membantu karyawan dalam mencapai kepuasan kerjanya.
4.	Ria Dwi Ariani (2021)	Strategi Komunikasi PT.Telkom Wilayah Telekomunikasi Riau Daratan dalam mensosialisasikan paradigma sehat 4P	Komunikasi(X) sosialisasi(y)	Kualitatif	Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan yaitu strategi komunikasi PT.Telkom wilayah Telekomunikasi Riau Daratan dalam mensosialisasikan Program Paradigma Sehat 4P, yaitu sudah dilaksanakan dengan menggunakan media-media komunikasi dalam menunjang dan memperlancar proses penyampaian pesan kesehatan (media visual, audio dan audio visual) seperti website, email, telepon, banner, dan brosur.
5.	Nurul Hikmah , Feri Sanjaya., S.Sos.,M.Ikom (2022)	STRATEGI KOMUNIKASI PERUSAHAAN DALAM MEMPROSES MUSIKAN LAYANAN JASA ANTAR DI PT.CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) JAKARTA	Komunikasi(x) Promosi(y)	kualitatif	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan langkah dalam mempromosikan yang akan dipakai, tim Marketing berupaya mengenal pelanggan lama dan baru sehingga mereka dapat memberikan informasi mengenai produk atau layanan yang dimiliki oleh perusahaan sehingga pelanggan tidak mengalami kebingungan dalam memilih layanan

					yang sangat mereka butuhkan, dalam membuat iklan media sosial pengenalan pelanggan ini juga sangat penting sebab dengan adanya hal tersebut maka informasi yang ditujukan juga akan lebih efektif dan memungkinkan untuk menolaknya pelanggan terhadap informasi yang diterima akan dapat dihindari.
6.	Ari Pratama (2021)	STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH DESA MEKAR DAMAI DALAM MENSOSIALISASI DANA APBDes DI MASA PANDEMI COVID-19	Komunikasi (x) Sosialisasi(Y)	Observasi wawancara dan dokumentasi	Dari hasil penelitian ini dapat di tarik kesimpulan bahwa strategi yang digunakan oleh Pemerintah Desa Mekar Damai Dalam Mensosialisasikan Dana APBDes di masa pandemi Covid-19 adalah dengan melakukan sosialisasi secara langsung atau tatap muka dan melakukan sosialisasi secara tidak langsung melalui akun media sosial yang dimiliki oleh Kepala Desa Mekar Damai. bahasa, meminta bantuan, meniru, dan penghindaran topik.

7.	Nur Ida Rahmah , Hairunnisa , Sabiruddin (2021)	STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR BAHASA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DALAM MEMPERTAHANKAN BAHASA DAERAH	Komunikasi(X), kantor (Y)	kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi yang di lakukan tim peneliti bahasa di Kantor Bahasa Provinsi Kalimantan Timur sebagai komunikator lalu merancang pesan yang informatif dan menarik melalui media cetak maupun elektronik dan disampaikan kepada masyarakat Kalimantan Timur yang berperan sebagai komunikan.
8.	KHOFIFA H NURBAITI (2023)	STRATEGI KOMUNIKASI ORANGTU DALAM MEMBATASI PENGGUNAAN PONSEL ANAK DI DESA HARGOMULYO SEKAMPU NG LAMPUNG TIMUR	Stategi komunikasi (X), Membatasi penggunaan ponsel (Y)	kualitatif	Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dalam penggunaan smartphone pada anak jelas sangat diperlukan pemantauan dan pembimbingan, agar dalam penggunaan smartphone bisa meminimalisir pengaruh negatif yang akan anak dapatkan.
9.	BAIQ ELY SASIH, (2022)	STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA YANG EFEKTIF DI KANTOR CAMAT LEMBAR KABUPATEN LOMBOK	Strategi komunikasi (X), Kinerja yang efektif (Y)	kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bertujuan ingin mengetahui kinerja pegawai Kecamatan dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor camat Tebo Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, ingin mengetahui strategi Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor camat Tebo Ilir Kabupaten Tebo

		BARAT			Provinsi Jambi, ingin mengetahui kendala yang dihadapi oleh Camat meningkatkan kinerja pegawai di Kantor camat Tebo Ilir Kabupaten Tebo provinsi Jambi.
10.	PANDU PATRIA RIZKY (2021)	STRATEGI KOMUNIKASI BEKTUHO OD DALAM MEMBENTUK PERSEPSI MASYARAKAT	Starategi komunikasi (X) Presensi masyarakat (y)	Kualitatif studi kasus	Hasil dari penelitian ini, menunjukkan proses komunitas Bektuhood dalam membentuk persepsi masyarakat dengan strategi yang telah dibuat dalam bentuk program sosial.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini berfokus pada perumusan strategi komunikasi terpadu yang efektif untuk karyawan PT.Telkom Akses Makassar. Proses ini diawali dengan mengenal khalayak sasaran, yaitu karyawan, guna memahami karakteristik, kebutuhan, serta preferensi komunikasi yang mereka miliki. Pengenalan ini menjadi dasar penting dalam menentukan pesan yang tepat, relevan, dan mudah dipahami. Selain itu, pemilihan media yang sesuai juga menjadi faktor kunci untuk memastikan pesan dapat tersampaikan secara optimal, baik melalui komunikasi lisan, tertulis, maupun digital. Namun, dalam implementasinya, strategi komunikasi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dapat mengganggu efektivitas penyampaian pesan. Hambatan tersebut meliputi gangguan dalam proses penyampaian, seperti kesalahan teknis atau miskomunikasi antar pihak. Hambatan semantik, yang muncul akibat perbedaan pemahaman makna atau penggunaan istilah yang ambigu, serta hambatan psikososial yang dipengaruhi oleh emosi, persepsi, dan latar belakang budaya

karyawan, juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Dengan memahami dan mengatasi berbagai hambatan ini, strategi komunikasi yang lebih efektif dan efisien dapat diterapkan untuk keterpaduan komunikasi karyawan di PT.Telkom Akses Makassar.



**Gambar 2.1
Kerangka Pikir**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

PT.Telkom Akses dipilih karena terjadi miskomunikasi atau proses komunikasi yang terhambat antara sesama karyawan. Jenis Data Jenis data penelitian ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif adalah informasi yang bersifat deskriptif seperti kata-kata, kalimat. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah data yang tidak berupa angka-angka, melainkan berupa penjelasan atau keterangan yang mendukung penelitian ini.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan komunikasi, peneliti akan menggunakan metode pendekatan komunikasi kepada pihak-pihak yang relevan dijadikan narasumber untuk memberikan keterangan dan data terkait penelitian yang akan dilakukan. Pendekatan komunikasi yang dimaksud adalah suatu pendekatan yang mempelajari hubungan interaksi komunikasi dalam kehidupan masyarakat yang berlangsung baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan data tentang strategi komunikasi terpadu pada karyawan PT.Telkom Akses Makassar.

C. Situs dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di PT.Telkom Akses Makassar, Sulawesi Selatan

2. Waktu

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan mulai pada tanggal 9 April hingga tanggal 11 Juni 2025.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis Data Jenis data penelitian ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif adalah informasi yang bersifat deskriptif seperti kata-kata, kalimat. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah data yang tidak berupa angka-angka, melainkan berupa penjelasan atau keterangan yang mendukung penelitian ini.

2. Sumber Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antar lain:

1. Observasi Menurut Suharsimi dan Arikunto (2011) Observasi atau pengamatan, yaitu kegiatan pemantauan suatu objek yang menggunakan
2. Dokumentasi Teknik dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi di lapangan dijadikan bahan pengecekan keabsahan data.
3. Wawancara Menurut Abdurrahman (2010), metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi langsung dengan responden. Wawancara ialah proses interaksi antara pewawancara dan para responden. Peneliti melakukan wawancara kepada karyawan di PT.Telkom Akses Makassar.

E. Informan

Dalam penelitian ini beberapa pihak dijadikan sebagai informan terutama orang-orang yang dianggap mempunyai informasi penting dalam penelitian oleh sebab itu, dalam menentukan sebuah informan penelitian bukan dilihat dari

jumlahnya, melainkan sejauh mana tingkat informasi (data) yang diperolah dari informan yang terlibat langsung dalam sebuah fenomena yang terjadi dan memiliki informasi penting yang diperlukan penelitian kualitatif menggunakan purposive sampling (rulam ahmadi 2014,201:83)

Dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa individu yang dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam sesuai dengan fokus kajian. Pemilihan informan dilakukan secara purposif berdasarkan kapasitas dan keterlibatan mereka terhadap topik yang diteliti. Adapun klasifikasi informan dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan luas dan mendalam terkait dengan permasalahan penelitian. Mereka dipilih karena dianggap memiliki posisi strategis atau pengalaman langsung yang dapat memberikan gambaran umum serta kerangka pemahaman awal terhadap fenomena yang diteliti.

2. Informan Utama

Informan utama merupakan individu yang secara langsung terlibat atau mengalami fenomena yang menjadi fokus penelitian. Mereka memberikan data empiris yang bersifat mendalam, sehingga menjadi sumber utama dalam penggalian informasi terkait temuan-temuan inti penelitian.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung berfungsi sebagai pelengkap data dari informan utama dan kunci. Mereka memberikan informasi tambahan yang dapat memperkuat, memperjelas, atau melengkapi data yang telah diperoleh sebelumnya, sehingga membantu peneliti dalam memperoleh gambaran

yang lebih komprehensif.

Klasifikasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan validitas dan kedalaman data yang diperoleh, serta memastikan bahwa setiap sudut pandang yang relevan dapat terakomodasi dalam proses analisis.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis data yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yang dimaksud adalah peneliti mengkaji data dari lapangan dengan cara mendeskripsikannya kedalam sebuah kata-kata atau kalimat. Analisis data yang dilakukan merupakan kumpulan dari hasil observasi, dokumentasi serta wawancara dan diproses melalui pencatatan dan akan dideskripsikan melalui sebuah kata-kata dan kalimat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yang digunakan sebagai pelengkap data dan untuk melihat dan mempelajari secara langsung lokasi yang akan diteliti.
2. Wawancara, yang merupakan kegiatan tanya-jawab secara lisan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu dalam proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah daftar wawancara dan dokumentasi dengan alat bantu seperti buku catatan dan kamera.

H. Metode Analisis Data

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif analitis yaitu suatu bentuk penelitian yang meliputi proses pengumpulan dan penyusunan data, data yang sudah terkumpul dan tersusun tersebut dianalisis sehingga diperoleh pengertian data yang jelas. Setelah dilakukan penelitian tentunya akan diperoleh data kualitatif sesuai dengan pendekatan yang diambil. Oleh karena itu semua data

yang diperoleh di lapangan baik yang berupa hasil observasi maupun wawancara akan dianalisis sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang bagaimana strategi komunikasi terpadu pada karyawan PT.Telkom Akses Makassar.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Telkom Akses Makassar

PT.Telkom Akses Merupakan Anak Perusahaan Milik PT.Telkom Indonesia Tbk.

Telkom Akses memiliki portofolio yaitu :

- a. Survey, Penarikan dan Inventarisasi Data
- b. Pembangunan Jaringan
- c. Layanan Pasang Baru
- d. Operasi dan Pemeliharaan Jaringan
- e. Jasa Layanan Operasi

1. Sejarah PT. Telkom Akses Makassar

Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan manage service infrastruktur jaringan, PT.Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012.

PT.Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT.Telkom Indonesia, tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan.

Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk harus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan backbone berbasis serat optik.

Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya. Telkom mendirikan PT.Telkom Akses. Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT.Telkom Akses adalah Network Terminal Equipment (NTE), serta jasa pengelolaan operasi dan pemeliharaan (O & M)Operation & Maintenance) jaringan akses pita lebar.

2. Visi Misi Perusahaan

VISI

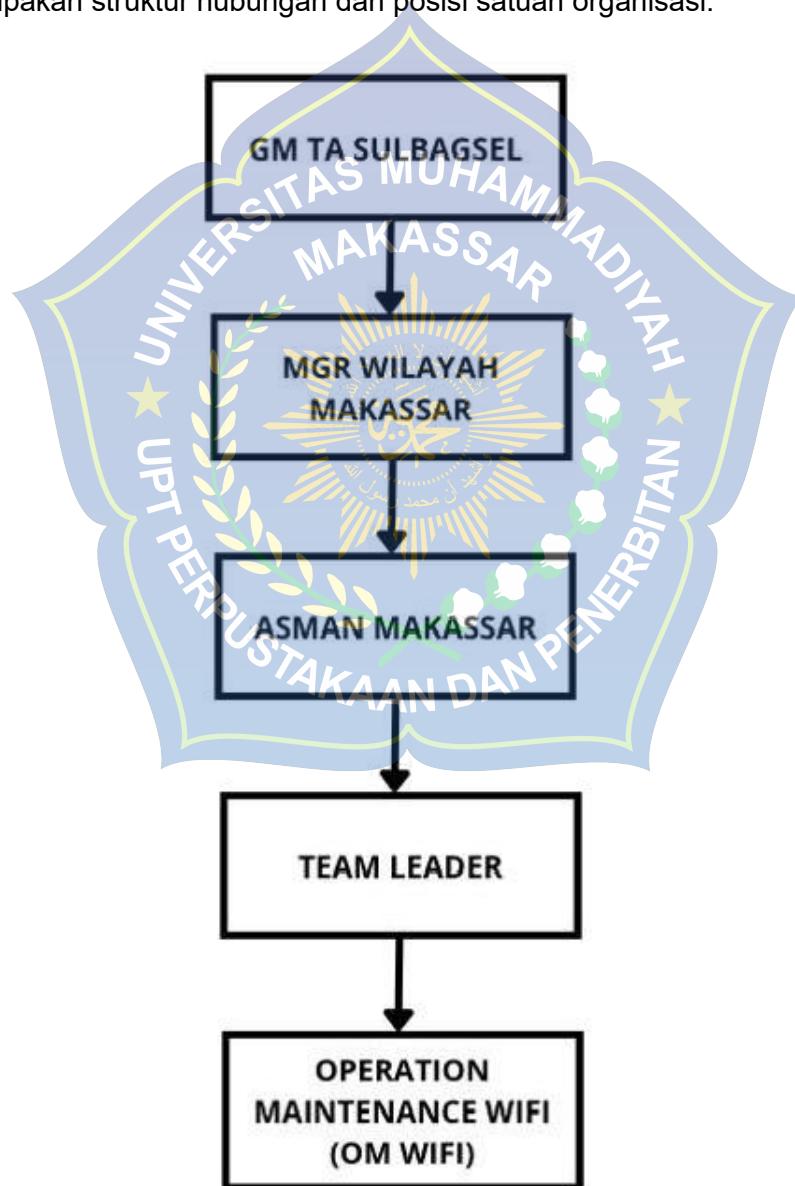
Menjadi perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

MISI

- Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT.Telkomunikasi Tbk.
- Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
- Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal dan cakap dibidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
- Memberikan hasil terbaik bagi seluruh stakeholder.

3. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi dan bentuknya sendiri, tergantung pada tujuan dan jenis operasi yang dijalankan perusahaan. Salah satu tujuan dari mempelajari struktur organisasi perusahaan adalah untuk mengetahui bagaimana tugas, wewenang, dan tanggung jawab dibagi dalam organisasi sehingga orang dapat bekerja sama dengan baik. Suatu organisasi juga merupakan struktur hubungan dan posisi satuan organisasi.



GAMBAR 4.1 STRUKTUR ORGANISASI

1. Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan merupakan uraian dan tanggung jawab dari masing-masing unit organisasi yang ada dalam perusahaan, Adapun tugas dan tanggung jawab yang terdapat pada PT.Telkom Akses Makassar adalah sebagai berikut:

a. General manager (GM)

Dalam menjalankan tugas-tugasnya General Manager (GM)

menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Mengawasi Operasi bisnis sehari-hari. General manager bertugas
2. untuk mengawasi operasi harian, unit, atau organisasi.
3. Mengembangkan strategi bisnis.
4. Membantu dalam program perekrutan dan pelatihan karyawan
5. Mengevaluasi kinerja operasional dan keuangan.

b. Manager (MGR)

Dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk organisasi Manager (MGR) Menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Mengarahkan usaha yang bertujuan membantu organisasi dalam mencapai sasarannya.
2. Merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan unit yang dipimpin.

c. Team Leader (TL)

Dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk organisasi Team Leader menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Mengatur kerja setiap teknisi

2. Membuat rencana kerja kepada seluruh teknisi atau staf di tim masing-masing.
 3. Meninjau laporan hasil kerja seluruh staf atau teknisi.
- d. Operation and Maintenance (OM)

Dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk operation Maintenance menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Melakukan perawatan pada seluruh alat produksi.
2. Mengatasi keluhan yang berkaitan fiber optik.
3. Mengamankan saluran jaringan akses
4. Melakukan pendataan yang valid dalam satu satuan.
5. Melakukan perbaikan gangguan yang di lapor oleh pelanggan.

Budaya organisasi yang diterapkan di perusahaan PT. Telkom Akses Kota Makassar yaitu sesuai surat edaran Menteri BUMN no. SE 7/MBU/07/2020 tanggal 1 juli 2020 tentang nilai-nilai utama sumber daya manusia di BUMN bahwa wajib menerapkan nilai-nilai utama yang disebut AKHLAK yang didefinisikan sebagai nilai-nilai Amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif yang mendasari perilaku instan BUMN.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti Mengenai Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT.Telkom Akses Makassar. Dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer, Data primer merupakan data yang relevan yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara kepada infoman pada PT.Telkom Akses Makassar.



Gambar 4.2 PT.Telkom Akses Makassar

1. Karakteristik Informan

Adapun informan dalam penelitian ini yang menurut peneliti memiliki dan mendukung informasi dalam penelitian di kantor PT.Telkom Akses Makassar :

1. AKRAM KADIR, S.T jabatan Operation and Maintenance Wifi Area 1 Makassar (informan Kunci).
2. ANDI IKHWAN P.R, S.Ak jabatan Operation and Maintenance Wifi Area 1 Makassar (Informan Utama).
3. NURRAHMAN LEVIN S.M jabatan Operation and Maintenance Wifi Area 3 Makassar (Informan Pendukung).

NO	NAMA	UMUR	JABATAN
1	AKRAM KADIR S.T	30	OM WIFI AREA 1
2	ANDI IKHWAN P. R, S.Ak	26	OM WIFI AREA 1
3	NURRAHMAN LEVIN S.M	25	OM WIFI AREA 3

Tabel 4.1 Informan

2. Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT.Telkom Akses Makassar

Bagaimana proses strategi komunikasi yang berlangsung ketika sedang melakukan kegiatan kerja, komunikasi yang berlangsung ketika saat kerja antara sesama karyawan di PT. Telkom Akses Makassar Sudah terlaksana dengan baik. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan Informan AK di PT. Telkom Akses Makassar, sebagai berikut:

“Kalau menurut saya, biasanya itu kita komunikasi sama rekan kerja seperti yang biasa pada umumnya, flexibel tergantung situasi kalo rekan kerja kita sibuk sekali nanti slesai baru kita ajak bicara atau komunikasi, biar pesan dapat diterima dengan baik dan tidak menimbulkan salahpaham. kecuali kalo yang sifatnya urgent pasti langsung kita tanyakan karena,

*untuk menjaga hubungan antar sesama karyawan apalagi kalo rekan setim itu kan kita harus jaga biar bagaimana tetap harmonis dan tetap solid".
Hasil wawancara AK selaku karyawan OM wifi Area 1 makassar PT. Telkom Akses, Selasa 06 Mei 2025)*

Berdasarkan hasil wawancara AK selaku OM wifi Area 1 Makassar

Dapat disimpulkan bahwa narasumber memiliki pendekatan komunikasi yang fleksibel dan situasional dalam lingkungan kerja. Narasumber memahami pentingnya menyampaikan pesan pada waktu yang tepat agar komunikasi berjalan efektif dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Di sisi lain, ia juga mampu bertindak cepat dalam situasi mendesak demi kelancaran kerja tim. Sikap ini menunjukkan komitmennya untuk menjaga hubungan yang harmonis dan solid antar rekan kerja, khususnya dalam tim.



GAMBAR 4.3 Wawancara Dengan Informan AK selaku OM wifi Area 1 Makassar.

Bangaimana proses komunikasi yang dilakukan apabila terjadi masalah di lapangan pada sesama karyawan. Berdasarkan keterangan dari wawancara dengan Om Wifi Area 1 makassar di PT.Telkom Akses AK bahwasannya:

“Biasanya itu, kita saling kordinasi ke rekan setim saling bertukar pemikiran biar kesannya tidak egois, nah kalo sudah mentok tidak ada titik terang baru kami kordinasi keatasan, Cuma kadang juga kita mengambil inisiatif sendiri, biar lebih efisien waktu”. (Hasil wawancara AK selaku OM Wifi Area 1 Makassar PT.Telkom Akses, Selasa 06 Mei 2025).

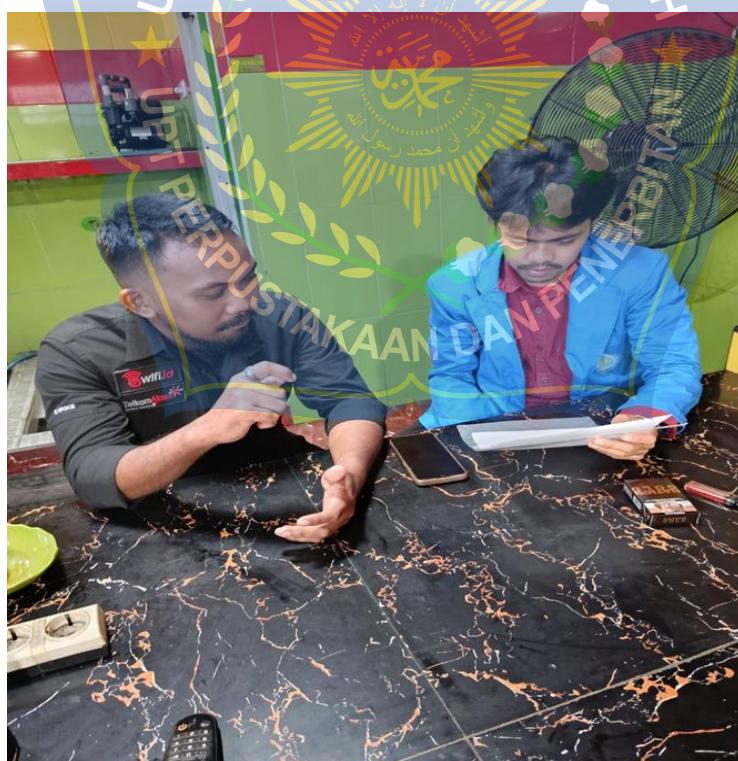
Berdasarkan hasil wawancara dari informan AK Bahwasnya, Narasumber menunjukkan pola kerja yang mengedepankan kolaborasi dan koordinasi dalam tim. beliau terbiasa bertukar pendapat dengan rekan setim untuk mencari solusi bersama, sehingga tercipta suasana kerja yang inklusif dan tidak individualistik. Namun, saat diskusi tidak membuat hasil, Narasumber tidak ragu untuk melibatkan atasan guna mendapatkan arahan yang lebih jelas. Di sisi lain, narasumber juga mampu mengambil inisiatif secara mandiri dalam situasi tertentu demi efisiensi waktu, yang menunjukkan sikap proaktif dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Bagaimana cara seorang karyawan berkomunikasi memberikan masukan untuk mencegah konflik pada karyawan yang lain. Berdasarkan Wawancara informan Al selaku OM Wifi Area 1 Makassar di PT.Telkom Akses.

“Bagi saya biasanya itu kalo memberikan masukan ke rekan kerja setim atau teman area yang lain, saya berusaha untuk menyampaikan masukan dengan bahasa yang sopan dan menjaga etika agar tidak ada kesalahpahaman atau ketersingungan. karena kan kita tidak tau orang saat itu lagi bagaimana suasana hatinya, apalagi kalo cara penyampaian yang

tidak cocok nanti kesanya kayak diajari atau menggurui padahal kita tidak bermaksud begitu.”(Hasil wawancara dari Al selaku OM wifi Area 1 Makassar PT.Telkom Akses, Selasa 06 Mei 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dari Al Selaku OM Wifi Area 1 Makassar Bahwasanya narasumber menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap cara berkomunikasi, khususnya dalam memberikan masukan kepada rekan kerja. Ia menyadari pentingnya menjaga etika dan menggunakan bahasa yang sopan agar pesan yang disampaikan tidak menyinggung perasaan orang atau sesama karyawan yang lain. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahpahaman, mengingat setiap orang bisa berada dalam kondisi emosional yang berbeda. Sikap ini mencerminkan empati, kedewasaan dalam berkomunikasi, serta kemampuan menjaga hubungan kerja yang harmonis..



GAMBAR 4.4 Wawancara Dengan Informan Al selaku OM wifi Area 1 Makassar.

Apa kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi dengan sesama karyawan. Wawancara informan AI selaku OM wifi Area 1 Makassar di PT.Telkom Akses.

“Kendala yang dihadapi itu kita biasa beda persepsi atau pemikiran, kondisi emosional atau suasana hati yang kurang mendukung dari lawan bicara itu sangat mempengaruhi. Karena nanti penyampaiannya jadi kurang jelas jadi kesalahpahaman”. (berdasarkan wawancara dari AI selaku OM wifi Area 1 Makassar PT.Telkom Akses, Selasa 06 Mei 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dari AI selaku OM wifi Area 1 Makassar Narasumber mengidentifikasi bahwa kendala utama dalam komunikasi di lingkungan kerja sering kali berasal dari perbedaan persepsi serta kondisi emosional lawan bicara. Ia menyadari bahwa suasana hati yang kurang mendukung dapat memengaruhi kejelasan penyampaian pesan, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan konflik atau kesalahpahaman. Hal ini menunjukkan pentingnya sensitivitas terhadap situasi dan kondisi rekan kerja dalam membangun komunikasi yang terpadu.

Dampak apa yang ditimbulkan dari strategi komunikasi terpadu pada karyawan. Wawancara informan dari NL selaku OM wifi Area 3 Makassar di PT.Telkom Akses.

“Menurut saya pribadi jika komunikasi jadi terpadu dibuat semisal didalam satu media grup perusahaan sangat bagus dampaknya itu, kita bisa menghindari kesalahpahaman dan persepsi masing masing bisa disatukan, jadi tidak terpecah belah. masukan maupun saran bisa kita ambil dari berbagai macam pihak bukan cuma dari rekan setim tapi bahkan mungkin dari atasan atau dari rekan unit lain yang saling berkolaborasi”. (berdasarkan

wawancara dari NL selaku OM wifi Area 3 Makassar PT.Telkom Akses, Kamis 08 Mei 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dari NL selaku OM wifi Area 3 Makassar Bahwasanya narasumber menilai bahwa komunikasi terpadu dalam satu media atau platform perusahaan memberikan dampak positif yang signifikan. Dengan adanya wadah komunikasi bersama, persepsi dapat disatukan, potensi kesalahpahaman dapat diminimalkan, dan kolaborasi antar unit menjadi lebih efektif. Ia juga menekankan pentingnya keterbukaan terhadap masukan dan saran, tidak hanya dari rekan setim, tetapi juga dari atasan maupun rekan kerja unit lain. Hal ini mencerminkan pemahaman narasumber akan pentingnya sinergi dan komunikasi terpadu dalam membangun lingkungan kerja yang solid dan terintegrasi.

Menurut anda dengan menerapkan strategi komunikasi terpadu apakah seorang karyawan mampu mengembangkan hubungan kerja yang supportif dan produktif pada sesama karyawan yang lain. Berdasarkan wawancara dari informan NL selaku OM Wifi Area 3 Makassar di PT.Telkom Akses.

“Kalo menurut saya pribadi,bisa jadi karena dengan strategi komunikasi terpadu ini berdampak positif serta menciptakan lingkungan kerja yang saling menghargai dan mendorong kerja sama tim yang lebih baik. Jadi otomatis sudah pasti saling support dan produktif”.(berdasarkan wawancara dari informan NL selaku OM Wifi Area 3 Makassar PT.Telkom Akses, Kamis 08 Mei 2025).



GAMBAR 4.5 Wawancara Dengan Informan NL selaku OM wifi Area 3 Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan NL selaku OM Wifi Area 3 Makassar PT.Telkom Akses. Bahwasanya Narasumber meyakini bahwa strategi komunikasi terpadu memberikan dampak positif dalam menciptakan lingkungan kerja yang saling menghargai. Komunikasi yang terarah dan menyeluruh mendorong terciptanya kerja sama tim yang lebih solid, meningkatkan rasa saling mendukung antar rekan kerja, dan pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas tim secara keseluruhan..

C. Pembahasan

Komunikasi yang terpadu antar karyawan merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan. Di PT.Telkom Akses Makassar, masih ditemukan kendala dalam komunikasi internal yang berdampak pada kurangnya koordinasi kerja. Salah satu contoh nyata adalah terjadinya tumpang tindih tugas di lapangan akibat informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi, khususnya mengenai pembagian tugas antar karyawan, belum berjalan secara optimal, sehingga dapat menghambat pencapaian tujuan pekerjaan.

Menurut Griffin, M., et all (2014) Setiap organisasi pada dasarnya memiliki strategi-strategi tersendiri dalam memajukan organisasinya mulai dari strategi yang sederhana sampai pada strategi-strategi yang kompleks. Aktivitas strategi pada setiap organisasi pada umumnya, usaha mengembangkan suatu kerjasama tim ataupun sekelompok orang di satu kesatuan dengan memanfaatkan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi. Karena itu setiap bentuk organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan, tentu memerlukan strategi.

1. Strategi Komunikasi Terpadu dalam Meningkatkan Keharmonisan Antar Karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi terpadu yang diterapkan di PT.Telkom Akses Makassar berkontribusi besar dalam meningkatkan keharmonisan antar karyawan. Komunikasi yang dilakukan secara terstruktur dan konsisten melalui berbagai media, baik verbal maupun nonverbal, membentuk lingkungan kerja yang saling mendukung dan menghargai.

Komunikasi verbal dilakukan melalui briefing pagi yang rutin, yang memungkinkan setiap karyawan menerima arahan kerja secara langsung dan serempak. Sementara itu, komunikasi nonverbal diwujudkan melalui pemanfaatan grup media sosial seperti WhatsApp dan Telegram yang mencakup seluruh jenjang struktur organisasi, dari General Manager (GM) hingga staf teknis. Jalur komunikasi ini menjamin keterbukaan informasi dan memperkuat rasa kebersamaan antar karyawan.

Informasi dari wawancara mendukung temuan ini. Salah satu informan menyatakan bahwa **“Strategi komunikasi terpadu ini berdampak positif serta menciptakan suasana kerja yang saling menghargai dan mendorong kerja sama tim”**. Hal ini menunjukkan bahwa ketika komunikasi berjalan dengan baik, hubungan antar karyawan menjadi lebih harmonis, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap produktivitas dan loyalitas kerja.

2. Strategi Komunikasi Terpadu dalam Mencegah Terjadinya Konflik Antar Karyawan.

Selain meningkatkan keharmonisan, strategi komunikasi terpadu juga berfungsi secara preventif dalam mencegah terjadinya konflik di lingkungan kerja. Penelitian ini menemukan bahwa banyak permasalahan dalam organisasi berasal dari miskomunikasi atau ketidaksinkronan informasi. Ketika komunikasi internal tidak berjalan dengan baik, tugas antar karyawan menjadi tidak jelas, yang dapat memicu tumpang tindih pekerjaan atau bahkan kesalahpahaman.

Dengan strategi komunikasi terpadu, penyampaian informasi menjadi lebih sistematis dan menyeluruh. Setiap karyawan memahami peran, tugas, serta tanggungjawab masing-masing secara jelas.

Informasi penting dapat disampaikan secara cepat dan seragam melalui saluran komunikasi yang telah ditetapkan, sehingga potensi kesalahpahaman dapat diminimalkan.

Contoh konkret dari penerapan ini adalah terbentuknya grup komunikasi internal antar unit, yang mempermudah koordinasi dan pemantauan pekerjaan harian. Dengan sistem ini, kendala operasional yang terjadi di lapangan dapat segera dilaporkan dan ditindaklanjuti. Dengan demikian, strategi komunikasi terpadu tidak hanya memperlancar proses kerja, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menciptakan hubungan kerja yang bebas dari konflik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang berjudul Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Iklim Kerja Yang Kondusif (Studi Analisis Di Balai Besar Pengembangan Penjamin Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Bangunan dan Listrik Medan) (Syaim dkk, 2023). Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana terbentuknya iklim komunikasi yang kondusif yang terbentuk, dilihat dari peristiwa komunikasi yang terjadi di BBPPMPV BBL Medan, sikap dan perilaku pimpinan terhadap pegawai BBPPMPV BBL Medan, harapan, serta kesempatan bagi tumbuh dan berkembangnya kinerja pegawai. Selain itu juga dilihat adakah motivasi yang menjadikan seseorang bersedia menjalankan aktifitas dan tanggungjawab secara menyeluruh untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Studi ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, selanjutnya dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara Observasi, dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya iklim kerja yang kondusif dari Pimpinan, karena Pimpinan sebagai orang yang bertanggungjawab dalam organisasi dan dapat memberikan kontribusi dalam membangkitkan iklim komunikasi yang baik pada organisasinya. Dengan

melakukan hal-hal yang merupakan tanggungjawab pimpinan seperti menetapkan tujuan bagi pegawai pegawainya. melatih pegawainya dan membantu mereka menjadi lebih efektif dalam pekerjaannya, meninjau kemajuan pegawainya, memberikan bimbingan, menggunakan metode baru dalam kelompok dan bidang mereka untuk membuat anggota kelompok terus menerus menjadi lebih aktif, membuat perencanaan untuk masa mendatang, dan menghargai prestasi karyawan dengan menggunakan standar sosial dan financial yang mereka tetapkan untuk karyawan, berarti pimpinan secara tidak langsung ikut membantu karyawan dalam mencapai kepuasan kerjanya.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sariani (2019) dengan judul “Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di BHR Law Office”. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data deskriptif kualitatif dengan melakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada pimpinan dan karyawan BHR Law Office. Adapun hasil dari penelitian ini adalah disimpulkan bahwa komunikasi adalah hal yang mengikat kesatuan perusahaan, Berkommunikasi dengan baik dalam sebuah perusahaan tidaklah mudah. Strategi komunikasi perusahaan dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan, dimana BHR Law Office menerapkan strategi komunikasi yang menekankan kepada pesan komunikasi verbal dan non-verbal.

Terdapat pula kesamaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2022) dengan judul “Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Semangat Kerja Karyawan Toyota Perintis”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan

pada karyawan. Berdasarkan wawancara didapatkan hasil bahwa penyampaian informasi yang jelas dan sangat baik dari seorang pimpinan dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa strategi komunikasi terpadu pada karyawan PT.Telkom Akses Makassar dapat menambah keharmonisan dan mencegah terjadinya konflik dengan adanya komunikasi yang terstruktur secara verbal maupun non verbal dapat membentuk lingkungan kerja yang saling mendukung dan menghargai.

Komunikasi verbal dilakukan melalui briefing pagi yang rutin, yang memungkinkan setiap karyawan menerima arahan kerja secara langsung dan serempak. Sementara itu, komunikasi nonverbal diwujudkan melalui pemanfaatan grup media sosial seperti WhatsApp dan Telegram yang mencakup seluruh jenjang struktur organisasi, dari General Manager (GM) hingga staf teknis. Jalur komunikasi ini menjamin keterbukaan informasi dan memperkuat rasa kebersamaan antar karyawan.

Dengan strategi komunikasi terpadu, penyampaian informasi menjadi lebih sistematis dan menyeluruh. Setiap karyawan memahami peran, tugas, serta tanggungjawab masing-masing secara jelas. Contoh konkret dari penerapan ini adalah terbentuknya grup komunikasi internal antar unit, yang mempermudah koordinasi dan pemantauan pekerjaan harian. Dengan demikian, strategi komunikasi terpadu tidak hanya memperlancar proses kerja, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan bebas dari konflik.

Perubahan melalui transformasi organisasi dalam perusahaan turut menjadi faktor pendukung yang memperkuat temuan penelitian ini. Transformasi tersebut mendorong karyawan untuk saling berkoordinasi dan berkolaborasi, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan mampu mencegah terjadinya konflik atau miskomunikasi antar sesama karyawan. Dalam konteks ini, strategi komunikasi terpadu memiliki peran sentral dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal di PT.Telkom Akses. Penerapannya terbukti mampu meminimalkan miskomunikasi, membangun pemahaman yang sama terkait tugas dan tanggung jawab, serta menciptakan sistem komunikasi yang terstruktur dan terintegrasi.

B. Saran

1. Disarankan kepada karyawan untuk tetap menjaga sikap saling menghargai dan memahami dalam menjalin komunikasi yang baik antara sesama karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Untuk PT.Telkom Akses disarankan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi pada sesama karyawan agar internal perusahaan lebih harmonis kedepannya. Serta disarankan membuat sistem komunikasi internal yang terpadu agar setiap karyawan dapat mengetahui informasi yang saling terhubung satu sama lain baik dalam skala area maupun regional bahkan jika perlu dalam skala nasional.

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, penting bagi karyawan PT Telkom Akses untuk senantiasa menjaga sikap saling menghargai dan memahami dalam menjalin komunikasi yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun, upaya tersebut perlu didukung oleh peran aktif perusahaan dalam mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi

komunikasi antarkaryawan. Dengan memahami kendala dan potensi dalam komunikasi internal, PT.Telkom Akses dapat merancang sistem komunikasi yang terpadu, sehingga informasi dapat tersampaikan secara merata dan saling terhubung antar unit kerja, baik di tingkat area, regional, maupun nasional. Kolaborasi antara sikap individu yang positif dan sistem yang mendukung akan memperkuat sinergi dalam organisasi secara menyeluruh.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. 2010. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ahmadi, Rulam. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Ahmadi Rulam. (2016).Metodelogi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2011. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2002. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2013. Perencanaan Strategi Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. (2004). Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Effendi, Onong Uchjana. 2009. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Griffin, Ricky W, Moorhead, Gregory. 2014. Organizational Behavior: Managing People and Organizations. Eleventh Edition. USA: South Western.
- Handoko. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardjana, Agus M. 2013. Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta:Penerbit Kanisius.
- Hasibuan.(2021).Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, cetakan ketigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id
Di akses 17 Januari 2020
- Lestari G. Endang. 2014. Komunikasi yang Efektif. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Mulyana, Deddy. (2008). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Onong Uchjana dan Effendy. 2013. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Onong Uchjana dan Effendy. 2013. Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, J. (2018). Psikologi Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Sumantri, Mulyani, Nana S. 2007. Perkembangan Peserta Didik.Jakarta: Universitas Terbuka

Vardiansyah, D. (2004). Pengantar Ilmu Komunikasi. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

Widjaja, H. A.(2010). Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta: Bumi Aksara.

Wiryanto.2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Penerbit PT Gramedia Indonesia. Jakarta.





N

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA
STRATEGI KOMUNIKASI TERPADU PADA
KARYAWAN PT.TELKOM AKSES MAKASSAR

Dimensi Penelitian	Pertanyaan	Coding
Strategi komunikasi terpadu pada karyawan PT.Telkom Akses Makassar	Bagaimana proses strategi komunikasi yang berlangsung ketika sedang melakukan kegiatan kerja?	AK
	Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan apabila terjadi masalah di lapangan pada sesama karyawan?	AK
	Bagaimana cara seorang karyawan berkomunikasi memberikan masukan untuk mencegah konflik pada karyawan yang lain?	AI
	Apa kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi dengan sesama karyawan?	AI

	Dampak apa yang ditimbulkan dari strategi komunikasi terpadu pada karyawan?	NL
	Menurut anda dengan menerapkan strategi komunikasi terpadu apakah seorang karyawan mampu mengembangkan hubungan kerja yang supportif dan produktif pada sesama karyawan yang lain?	NL



LAMPIRAN WAWANCARA
STRATEGI KOMUNIKASI TERPADU PADA
KARYAWAN PT.TELKOM AKSES MAKASSAR

Nama informan : Akram Kadir S.T, Andi Ikhwan Pallawagau Raharja S.Ak,
 Nurrahman Levin S.M.

Tanggal : 06 Mei 2025 – 08 Mei 2025

Jam : 10.00 – 11.30 – 17.30 – 18.00

Tempat wawancara : PT.Telkom Akses Makassar

Topik wawancara : Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan

PT.Telkom Akses Makassar

No	Ket	Materi wawancara
1	Peneliti	Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan apabila terjadi masalah di lapangan pada sesama karyawan?
	AK	Kalau menurut saya, biasanya itu kita komunikasi sama rekan kerja seperti yang biasa pada umumnya, flexibel tergantung situasi kalo rekan kerja kita sibuk sekali nanti slesai baru kita ajak bicara atau komunikasi, biar pesan dapat diterima dengan baik dan tidak menimbulkan salahpaham. kecuali kalo

		yang sifatnya urgent pasti langsung kita tanyakan karena, untuk menjaga hubungan antar sesama karyawan apalagi kalo rekan setim itu kan kita harus jaga biar bagaimana tetap harmonis dan tetap solid.
2	Peneliti	Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan apabila terjadi masalah di lapangan pada sesama karyawan?
	AK	Biasanya itu, kita saling kordinasi ke rekan setim saling bertukar pemikiran biar kesannya tidak egois, nah kalo sudah mentok tidak ada titik terang baru kami kordinasi keatasan, Cuma kadang juga kita mengambil inisiatif sendiri, biar lebih efisien waktu.
3	Peneliti	Bagaimana cara seorang karyawan berkomunikasi memberikan masukan untuk mencegah terjadinya konflik pada karyawan yang lain?
	AI	Bagi saya biasanya itu kalo memberikan masukan ke rekan kerja setim atau teman area yang lain, saya berusaha untuk menyampaikan masukan dengan bahasa yang sopan dan menjaga etika agar tidak ada kesalahpahaman atau ketersingungan. karena kan kita tidak tau orang saat itu lagi bagaimana suasana hatinya,

		apalagi kalo cara penyampaian yang tidak cocok nanti kesannya kayak diajari atau menggurui padahal kita tidak bermaksud begitu.
4	peneliti	Apa kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi dengan sesama karyawan?
		Kendala yang dihadapi itu kita biasa beda presepsi atau pemikiran, kondisi emosional atau susasana hati yang kurang mendukung dari lawan bicara itu sangat mempengaruhi. Karena nanti penyampaiannya jadi kurang jelas jadi kesalahpahaman.
5	peneliti	Dampak apa yang ditimbulkan dari strategi komunikasi terpadu pada karyawan?
	NL	Menurut saya pribadi jika komunikasi jadi terpadu dibuat semisal didalam satu media grup perusahaan sangat bagus dampaknya itu, kita bisa menghindari kesalahpahaman dan presepsi masing masing bisa disatukan, jadi tidak terpecah belah. masukan maupun saran bisa kita ambil dari berbagai macam pihak

		bukan cuma dari rekan setim tapi bahkan mungkin dari atasan atau dari rekan unit lain yang saling berkolaborasi.
6	Peneliti	Menurut anda dengan menerapkan strategi komunikasi terpadu apakah seorang karyawan mampu mengembangkan hubungan kerja yang suportif dan produktif pada sesama karyawan yang lain?
		Kalo menurut saya pribadi, Bisa jadi karena dengan strategi komunikasi terpadu ini berdampak positif serta menciptakan lingkungan kerja yang saling menghargai dan mendorong kerja sama tim yang lebih baik. Jadi otomatis sudah pasti saling support dan produktif.

LAMPIRAN 2

Surat Izin Penelitian

 PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936 Website : http://simap-new.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id Makassar 90231	
Nomor	: 6978/S.01/PTSP/2025
Lampiran	: -
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>
Kepada Yth. Pimpinan PT. Telkom Akses Makassar	
di- Tempat	
Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 6650/05/C.4-VIII/IV/1446/2025 tanggal 08 April 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:	
N a m a	: NURUL FUAD SABRINA
Nomor Pokok	: 105721110320
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR LP3M PROVINSI SULAWESI SELATAN	
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :	
" STRATEGI KOMUNIKASI TERPADU TERHADAP KARYAWAN PT.TELKOM AKSES MAKASSAR "	
Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 09 April s/d 11 Juni 2025	
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.	
Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Diterbitkan di Makassar Pada Tanggal 09 April 2025	
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN	
 ASRUL SANI, S.H., M.Si. Pangkat : PEMBINA TINGKAT I Nip : 19750321 200312 1 008	
Tembusan Yth	
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar; 2. <i>Pertinggal.</i>	

LAMPIRAN 3

Surat Balasan Instansi



No. : 089/UM/TA.0207/MKS/04-2025
Makassar , 30 April 2025

Kepada Yth :
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Perihal : Persetujuan Melakukan penelitian

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat Saudara Nomor : 6978/S.01/PTSP/2025 Tanggal 09 April 2025 Perihal Permohonan izin melakukan penelitian di PT TELKOM AKSES, pada prinsipnya **disetujui** untuk dilaksanakan penelitian Di JL. AP Pettarani No.13 (STO Panakukang) sejak tanggal 30 April 2025 sampai dengan 11 Juni 2025.

Adapun mahasiswa/siswi yang direkomenendasikan sbb:

NO	NIM	NAMA MAHASISWA/I	JURUSAN
1	105721110320	NURUL FUAD SABRINA	MANAJEMEN

Untuk itu harap kepada yang bersangkutan melapor ke Unit HR PT.Telkom Akses Regional KTI Area Makassar.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya di ucapan terimakasih.

Hormat Kami,


Alpinah Syauq
Mgr Shared Service Makassar

Tembusan :

1. Manager Sekdiv Regional KTI
2. Manager SAS Regional KTI
3. Manager Business Support Regional V
4. Officer 1 Business Support Makassar

LAMPIRAN 4

Gambar 1. PT.Telkom Akses Makassar

LAMPIRAN 5

Gambar 2 Dokumentasi Kegiatan wawancara AK OM Wifi Area 1 Makassar



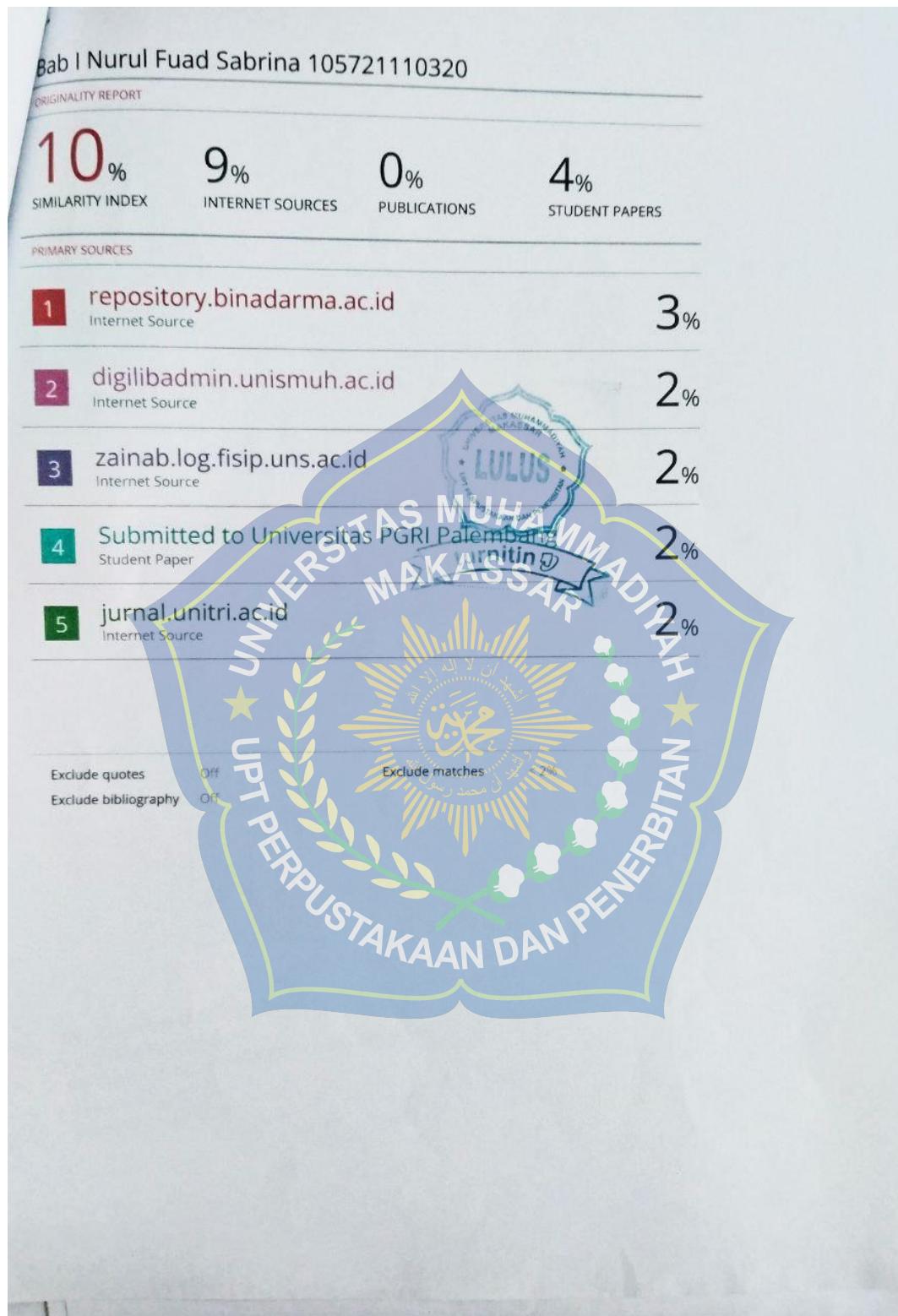
Gambar 3 Dokumentasi Kegiatan wawancara AI OM Wifi Area 1 Makassar



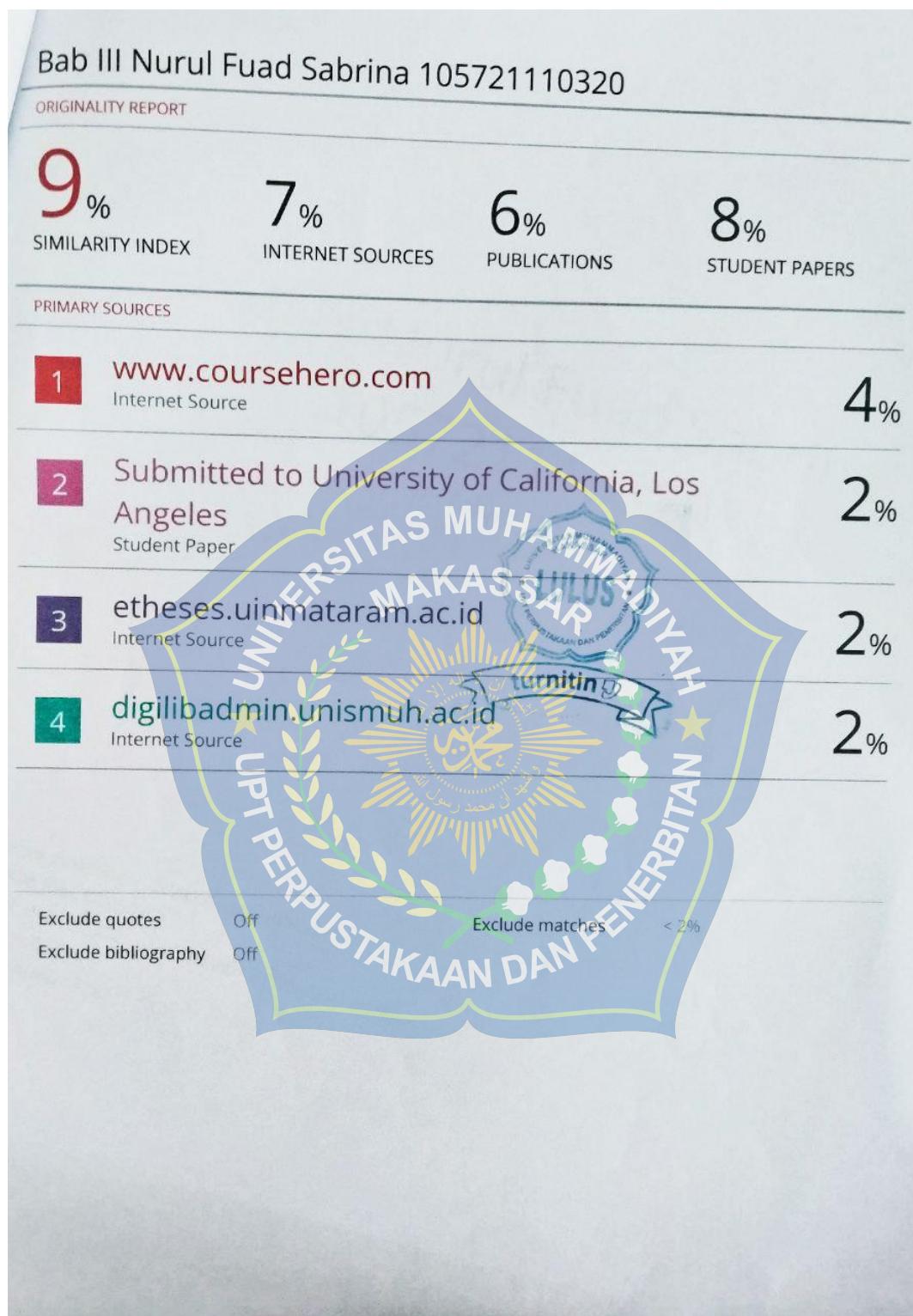
Gambar 4 Dokumentasi Kegiatan wawancara NL OM Wifi Area 3 Makassar

LAMPIRAN 6













BIOGRAFI PENULIS



Nurul Fuad Sabrina panggilan Fuad lahir di Belawa pada tanggal 04 Oktober 1999 dari pasangan suami istri Bapak Muhammad Sabri dan Ibu Marlina. Peneliti adalah anak kedua dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Btn Pao-Pao Permai ,Sungguminasa,Kab Gowa,Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri pao pao lulus pada tahun 2011, Mts Madani alauddin lulus tahun 2014, SMK Techno Terapan lulus tahun 2017, dan mulai tahun 2020 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha dan disertai doa dari orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar, Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Terpadu Pada Karyawan PT. Telkom Akses Makassar”.