

## Peran Komunikasi Digital Dalam Dunia Kerja di PT PLN (Persero) UID Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu

Windra Jaya<sup>1</sup>, Nur'annafi Farni Syam Maella<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Dr. Soetomo and [windrajaya91@gmail.com](mailto:windrajaya91@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Dr. Soetomo and [nurannafi@unitomo.ac.id](mailto:nurannafi@unitomo.ac.id)

---

### ABSTRAK

Penggunaan komunikasi digital dalam dunia kerja telah menjadi elemen penting dalam dunia kerja modern. Dengan hadirnya berbagai alat komunikasi digital, proses komunikasi antar individu dan tim menjadi lebih cepat dan efektif, hal ini tentu dapat meningkatkan produktivitas, mempercepat pengambilan keputusan, dan mempermudah akses informasi di berbagai lokasi. Tujuan penelitian ini membahas peran penting komunikasi digital dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam lingkungan kerja PT PLN (Persero) UID S2JB serta mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul akibat ketergantungan pada teknologi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital berperan penting dalam meningkatkan efisiensi kerja, kolaborasi antar tim, serta pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis data yang diperoleh. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT PLN (Persero) UID Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu, dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai bagaimana transformasi digital memengaruhi pola komunikasi internal perusahaan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Implikasi penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi perusahaan dalam mengoptimalkan strategi komunikasi digital guna meningkatkan produktivitas dan efektivitas operasional.

*Kata kunci: Peran Komunikasi Digital, Dunia Kerja, Produktivitas, Efisiensi Kerja di PT PLN (Persero)*

### ABSTRACT

The use of digital communication in the workplace has become a crucial element in the modern work environment. With the presence of various digital communication tools, the communication process between individuals and teams has become faster and more effective. This, in turn, enhances productivity, accelerates decision-making, and facilitates access to information across different locations. The purpose of this study is to examine the significant role of digital communication in improving efficiency and productivity within the work environment of PT PLN (Persero) UID S2JB, as well as to identify potential issues that may arise due to dependence on digital technology. The findings indicate that digital communication plays an essential role in increasing work efficiency, enhancing team collaboration, and enabling faster and more accurate decision-making. This study employs a qualitative research method with a descriptive approach to analyze the collected data. The study population consists of employees of PT PLN (Persero) UID South Sumatra, Jambi, and Bengkulu, with samples determined using purposive sampling techniques. Data collection was conducted through questionnaires and interviews, which were then analyzed using descriptive and inferential statistical analysis techniques. The novelty of this research lies in its in-depth analysis of how digital transformation affects internal corporate communication patterns and its impact on employee performance. The implications of this study can serve as recommendations for the company in optimizing digital communication strategies to enhance productivity and operational efficiency.

*Keywords: The Role of Digital Communication, Workplace, Productivity, Work Efficiency at PT PLN (Persero)*

---

### PENDAHULUAN

Penggunaan komunikasi digital di dunia kerja didorong oleh perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang mana saat ini telah mengubah cara suatu organisasi beroperasi.

Komunikasi digital mencakup penggunaan perangkat lunak, aplikasi, dan alat berbasis internet untuk mengelola komunikasi antar individu maupun antar tim dalam sebuah organisasi. Dengan meningkatnya penggunaan alat-alat komunikasi digital seperti pesan instan, video konferensi, email dan platform lainnya maka cara orang bekerja dan berkomunikasi telah berubah secara mendasar. Kemajuan dalam teknologi komunikasi, khususnya internet dan alat-alat komunikasi digital lainnya memungkinkan interaksi yang lebih cepat dan efisien dan mengatasi batasan geografis serta waktu.

Dengan hadirnya teknologi komunikasi digital, banyak perusahaan telah beralih ke model kerja jarak jauh atau hybrid, di mana karyawan dapat bekerja dari mana saja, asalkan memiliki akses ke internet dan alat komunikasi digital. Setiap organisasi yang ingin tetap eksis haruslah berubah seiring dengan perubahan jaman, dengan menggunakan perkembangan teknologi yang dalam hal ini kemajuan komunikasi digital maka organisasi dapat akan selalu berinovasi, meningkatkan integritas, serta dapat mengarahkan kebijakan suatu organisasi ke arah yang lebih baik.

Penelitian ini akan membahas bagaimana komunikasi digital memungkinkan karyawan untuk bekerja secara fleksibel tanpa harus terikat di satu titik lokasi. Fleksibilitas ini berdampak pada cara tim bekerja, kolaborasi antar bagian, serta komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Dalam organisasi yang memiliki tim yang tersebar di berbagai wilayah. Komunikasi digital memfasilitasi kerja sama antar tim yang bekerja di zona waktu dan wilayah yang berbeda, sehingga kebutuhan untuk komunikasi yang efektif melalui media digital semakin tinggi. Meski menawarkan banyak manfaat, komunikasi digital juga menghadirkan berbagai tantangan, seperti hilangnya komunikasi non-verbal, potensi kesalahpahaman, overload informasi, isolasi sosial, serta masalah keamanan dan privasi data. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi digital dapat meningkatkan koordinasi dalam organisasi (Smith & Brown, 2020; Lee, 2019). Namun, masih sedikit studi yang secara spesifik meneliti dampaknya dalam sektor energi di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut.

Permasalahan-permasalahan ini penting untuk diteliti karena dapat berdampak signifikan terhadap efektivitas kerja, produktivitas tim, serta kesejahteraan karyawan khususnya di lingkungan kerja PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (UID S2JB) yang saat ini sudah bertransformasi ke era digitalisasi. Kerangka teoritik yang melatar belakangi penelitian ini adalah teori komunikasi organisasi (Organizational Systems Theory) dimana teori ini membahas aliran komunikasi, efisiensi komunikasi, serta teknologi komunikasi dalam organisasi. Tujuan Penelitian adalah untuk menganalisis peran komunikasi digital dalam meningkatkan efektivitas kerja di PT PLN (Persero), mengidentifikasi tantangan dan hambatan dalam penerapan komunikasi digital. Diharapkan penelitian ini akan membantu memberikan rekomendasi strategi komunikasi digital yang lebih optimal bagi perusahaan dan karyawan

## LANDASAN TEORI

### A. Konsep Komunikasi Digital

Komunikasi digital mengacu pada pertukaran informasi melalui media berbasis teknologi seperti pesan instan, video konferensi, email dan platform lainnya. Menurut McQuail (2010), komunikasi digital telah mengubah cara individu dan organisasi berinteraksi dengan memungkinkan komunikasi yang lebih cepat, fleksibel, dan terdokumentasi.

**B. Digitalisasi dalam Dunia Kerja**

Transformasi digital dalam dunia kerja telah mengubah cara perusahaan beroperasi. Bharadwaj et al. (2013) menjelaskan bahwa digitalisasi di tempat kerja meningkatkan efisiensi operasional dan mendorong inovasi dalam komunikasi serta koordinasi tim. Di PT PLN (Persero), penerapan komunikasi digital memainkan peran penting dalam operasional perusahaan, terutama dalam mendukung sistem manajemen tenaga listrik, koordinasi antar unit, dan pengambilan keputusan strategis. Dengan memanfaatkan teknologi komunikasi seperti Microsoft Teams, email perusahaan, dan aplikasi internal, komunikasi antar karyawan menjadi lebih efektif dan transparan.

**C. Implikasi terhadap Efisiensi dan Produktivitas Karyawan**

Sebagai Penelitian ini berfokus pada bagaimana komunikasi digital dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja karyawan PT PLN (Persero) UID S2JB. Menurut Davenport & Prusak (1998), sistem komunikasi digital yang baik dapat membantu dalam mempermudah akses informasi bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya, mempercepat koordinasi antar divisi, khususnya dalam pengelolaan jaringan listrik dan layanan pelanggan dan mengurangi hambatan komunikasi yang dapat menyebabkan keterlambatan pengambilan keputusan.



Gambar 1. Implikasi Komunikasi Digital Terhadap Produktivitas Karyawan

**METODE PENELITIAN**

**A. Strategi Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif agar dapat memahami secara mendalam penggunaan komunikasi digital dalam dunia kerja. Pendekatan ini bertujuan untuk mengeksplorasi

pengalaman, persepsi, dan perspektif individu yang terlibat dalam komunikasi digital di tempat kerja, serta bagaimana teknologi ini mempengaruhi dinamika kerja dan hubungan interpersonal

**B. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Wawancara

Melakukan wawancara kepada 15 informan yang terdiri dari karyawan PT PLN (Persero) UIDS2JB dari berbagai level (manajemen, staf, office boy) untuk mendapatkan perspektif tentang penggunaan komunikasi digital dalam pekerjaan.

2. Observasi

Mengamati langsung bagaimana sistem komunikasi digital diterapkan di PT PLN (Persero), termasuk platform yang digunakan

**C. Metode Analisis Data**

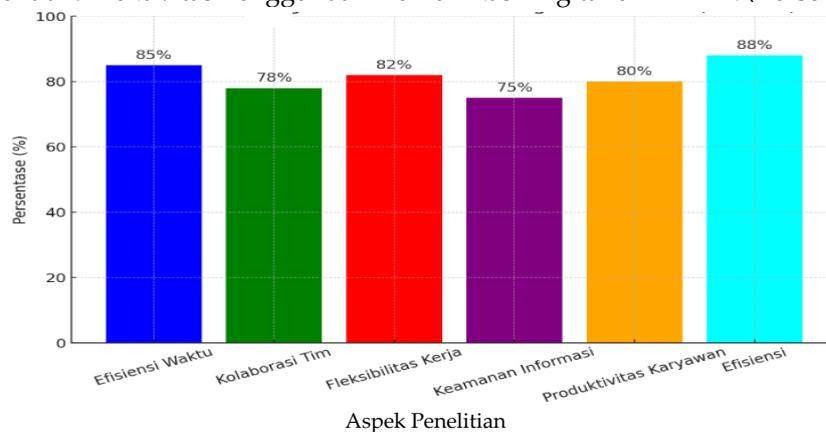
Analisis tematik digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dalam proses ini, hal-hal seperti metode komunikasi, saluran yang digunakan, masalah yang dihadapi, dan solusi yang ditawarkan diidentifikasi dari data yang telah dikumpulkan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Peran Komunikasi Digital terhadap Efektivitas Kerja di PT PLN (Persero) UIDS2JB**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi waktu, fleksibilitas kerja, dan produktivitas karyawan di PT PLN (Persero). Penggunaan alat komunikasi digital seperti email, platform kolaborasi, dan konferensi video telah membantu mempercepat proses komunikasi, mengurangi keterlambatan dalam pengambilan keputusan, serta meningkatkan aksesibilitas terhadap informasi dan koordinasi antar tim. Namun, terdapat beberapa tantangan yang masih perlu diperbaiki, terutama dalam aspek keamanan informasi dan kolaborasi tim. Keamanan informasi menjadi perhatian utama karena penggunaan komunikasi digital yang semakin luas juga meningkatkan risiko kebocoran data dan serangan siber. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam kebijakan keamanan siber dan pelatihan bagi karyawan untuk memastikan bahwa data perusahaan tetap terlindungi.

Hasil Penelitian: Efektivitas Penggunaan Komunikasi Digital di PT PLN (Persero) UIDS2JB



Gambar 1. Efektivitas Penggunaan Komunikasi Digital di PT PLN (Persero) UIDS2JB

Hasil penelitian tentang seberapa efektif penggunaan komunikasi Digital di PT PLN (Persero) UIDS2JB ditunjukkan pada grafik di atas. Jumlah persentase ditunjukkan untuk enam komponen utama.

Tabel 1. Efektivitas Penggunaan Komunikasi Digital di PT PLN (Persero) UIDS2JB

Komponen Utama	Nilai Koefisien Jalur
Efisiensi Waktu	85 %
Kolaborasi Tim	78 %
Fleksibilitas Kerja	82 %
Keamanan Informasi	75 %
Produktivitas Karyawan	80 %
Efisiensi Biaya	88 %

## B. Masalah dalam Penerapan Komunikasi Digital

### 1. Keamanan Informasi

Salah satu tantangan terbesar adalah keamanan data dan informasi. Seiring dengan meningkatnya penggunaan komunikasi digital, risiko terhadap kebocoran data, serangan siber, dan akses tidak sah juga meningkat.

### 2. Efektivitas Kolaborasi Tim

Kurangnya interaksi tatap muka dapat menyebabkan miskomunikasi, keterlambatan dalam pengambilan keputusan, dan menurunnya rasa kebersamaan dalam tim.

### 3. Adaptasi dan Kompetensi Digital Karyawan

Tidak semua karyawan memiliki tingkat literasi digital yang sama. Beberapa mungkin merasa kesulitan dalam menggunakan berbagai platform digital, seperti email, aplikasi kolaborasi dan lainnya

### 4. Gangguan Teknis dan Keterbatasan Infrastruktur

Gangguan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil, server down, atau masalah kompatibilitas perangkat lunak dapat menghambat komunikasi digital.

## C. Implikasi Penerapan Komunikasi Digital bagi PT PLN (Persero)

### 1. Peningkatan Efisiensi Operasional

Dengan komunikasi digital, berbagai proses bisnis dapat dilakukan lebih cepat dan efisien. Informasi dapat disampaikan secara real-time, mengurangi keterlambatan dalam pengambilan keputusan, serta meminimalkan hambatan komunikasi antar departemen atau unit kerja yang tersebar di berbagai wilayah.

### 2. Fleksibilitas dalam Pola Kerja

Transformasi digital memungkinkan karyawan untuk bekerja dari berbagai lokasi dengan tetap menjaga produktivitas. Model kerja hybrid atau remote dapat diterapkan untuk meningkatkan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi (work-life balance).

### 3. Meningkatnya Produktivitas Karyawan

Dengan tersedianya alat komunikasi digital yang mendukung kolaborasi dan manajemen tugas, karyawan dapat bekerja lebih terorganisir dan produktif. Penyederhanaan alur kerja melalui otomatisasi juga membantu mengurangi pekerjaan manual yang repetitif.

#### 4. Peningkatan Keamanan dan Risiko Siber

Meskipun komunikasi digital menawarkan banyak manfaat, ada risiko terkait keamanan informasi yang harus diantisipasi. PT PLN (Persero) perlu memastikan bahwa data sensitif dan komunikasi internal terlindungi dari ancaman kebocoran data atau serangan siber.

### KESIMPULAN

Penggunaan komunikasi digital di PT PLN (Persero) UIDS2JB telah membawa dampak yang cukup signifikan terhadap cara individu dan organisasi berinteraksi, berkolaborasi, dan menjalankan tugas. Teknologi digital memungkinkan komunikasi yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel, baik dalam lingkungan kerja PLN. Namun, tantangan seperti etika komunikasi, overload informasi, dan potensi miskomunikasi juga memerlukan perhatian. Untuk memaksimalkan manfaat komunikasi digital, baik pekerja maupun perusahaan harus memiliki strategi yang mendukung penggunaan teknologi secara efektif dan efisien serta infrastruktur yang memadai agar manfaat komunikasi digital tersebut dapat lebih dioptimalkan

### REFERENSI

- Effendy, Onong Uchjana. (2002). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- McQuail, Denis. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. London: Sage Publications.
- Nasrullah, Rulli. (2014). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sositologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Pratama, A., & Ardianto, E. (2021). "Komunikasi Organisasi dan Implementasi Teknologi Digital dalam Dunia Kerja." *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(3), 78-92.
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Rahayu, M. S., & Sari, T. A. (2019). "Pengaruh Media Digital terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Listrik." *Jurnal Manajemen Teknologi*, 7(1), 35-48.
- Smith, J. (2020). "Digital Communication Tools and Workplace Productivity." *Digital Trends*. Retrieved from <https://www.digitaltrends.com>
- World Economic Forum. (2021). "The Future of Work and Digital Communication." Retrieved from <https://www.weforum.org>
- Wicaksono, F. A. (2019). "Digital Transformation in the Workplace: A Case Study on PT PLN." *Journal of Management and Digital Innovation*, 6(4), 95-110.