



DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v4i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

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

Windra Jaya¹, Didik Sugeng Widiarto²

¹Universitas Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia, windrajaya91@gmail.com

²Universitas Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia, didik.sugeng@unitomo.ac.id

Corresponding Author: didik.sugeng@unitomo.ac.id²

Abstract: *Digital transformation has positioned digital communication as a crucial component in enhancing the effectiveness of modern organizations. This study aims to explore the strategic role of digital communication in promoting operational efficiency and work productivity at PT PLN (Persero), Main Distribution Unit of South Sumatra, Jambi, and Bengkulu (UID S2JB). The research adopts a descriptive qualitative approach, utilizing purposive sampling to select key informants. Data were collected through observation and in-depth interviews, then analyzed and concluded using descriptive and inferential techniques. The findings reveal that digital communication significantly contributes to accelerating information flow, strengthening cross-team collaboration, and expediting decision-making processes. However, reliance on technology also presents challenges such as information overload, risk of miscommunication, and disparities in digital literacy among individuals. This study offers strategic implications for the company in formulating adaptive, inclusive, and responsive digital communication policies aligned with the demands of modern work environments.*

Keyword: *Digital Communication, Productivity, Work Efficiency*

Abstrak: Transformasi digital telah menjadikan komunikasi digital sebagai komponen esensial dalam mendukung efektivitas organisasi modern. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi peran strategis komunikasi digital dalam mendorong efisiensi operasional dan produktivitas kerja di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu (UID S2JB). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik purposive sampling untuk memilih informan kunci. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam, lalu dianalisis dan dibuat kesimpulan dengan teknik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi digital berperan signifikan dalam mempercepat arus informasi, memperkuat kolaborasi lintas tim, dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Namun, ketergantungan terhadap teknologi juga memunculkan tantangan seperti overload informasi, risiko miskomunikasi, dan ketimpangan literasi digital antar individu. Penelitian ini memberikan implikasi strategis bagi perusahaan dalam merumuskan kebijakan komunikasi digital yang adaptif, inklusif, dan selaras dengan tuntutan kerja modern.

Kata Kunci: Komunikasi Digital, produktivitas, efisiensi kerja.

PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong organisasi modern dan perusahaan untuk melakukan penyesuaian fundamental dalam sistem operasional dan pola komunikasi internal. Komunikasi digital merupakan wujud adaptasi terhadap perkembangan tersebut, mencakup pemanfaatan perangkat lunak, aplikasi berbasis internet, serta berbagai alat komunikasi daring yang memungkinkan interaksi lintas individu dan tim secara lebih cepat, efisien, dan melampaui batasan geografis maupun waktu (Smith & Brown, 2020). Dalam konteks ini, kehadiran *instant messaging*, *video conferencing*, *email*, dan berbagai *digital platform* lainnya telah mengubah cara kerja organisasi dan perusahaan secara menyeluruh, termasuk di sektor pelayanan publik penyedia energi listrik seperti PT PLN (Persero).

Perusahaan yang progresif dituntut untuk terus berinovasi seiring dengan tuntutan zaman, termasuk dalam hal penguatan sistem komunikasi internal guna menjaga integritas, akuntabilitas, serta efektivitas organisasi. PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu (UID S2JB) sebagai entitas strategis di sektor energi nasional juga telah mengadopsi model kerja digital dalam mendukung produktivitas karyawan. Komunikasi digital memungkinkan fleksibilitas kerja yang lebih tinggi, memperkuat kolaborasi lintas unit kerja, serta memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih responsif, khususnya pada struktur organisasi yang tersebar secara geografis. Namun, seiring manfaat yang ditawarkan, komunikasi digital juga menimbulkan tantangan, seperti miskomunikasi akibat hilangnya unsur non verbal, overload informasi, hingga kesenjangan literasi digital antar individu (Lee, 2019).

Penelitian ini dilandasi oleh teori komunikasi organisasi (*Organizational Systems Theory*), yang menekankan pentingnya sistem aliran informasi, efisiensi komunikasi, dan peran teknologi dalam struktur organisasi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan pengumpulan data melalui observasi serta wawancara terhadap informan kunci yang dipilih secara *purposive*, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis komunikasi digital dalam mendukung efektivitas kerja di PT PLN (Persero) UID S2JB, sekaligus mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam implementasinya. Temuan dari studi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis kepada PT PLN (Persero) UID S2JB dalam merancang strategi komunikasi digital yang lebih adaptif, inklusif, dan kontekstual terhadap kebutuhan kerja masa kini.

METODE

Landasan Teori

1. Teori Komunikasi Digital – Robert Hunt

Menurut Robert Hunt, komunikasi digital merupakan proses pertukaran informasi yang dimediasi oleh teknologi digital, mencakup berbagai bentuk komunikasi berbasis internet seperti email, pesan instan, video konferensi, dan platform kolaboratif. Hunt menekankan bahwa komunikasi digital tidak hanya mengubah media penyampaian pesan, tetapi juga mempengaruhi struktur interaksi sosial, kecepatan pengambilan keputusan, dan pola kerja dalam organisasi. Di PT PLN (Persero) UID S2JB, komunikasi digital menjadi elemen strategis dalam mendukung efisiensi operasional, mempercepat koordinasi lintas unit, dan memungkinkan fleksibilitas kerja di tengah transformasi digital perusahaan.

2. Teori Interaktif dan Kontekstual – Joseph A. Maxwell

Joseph A. Maxwell menekankan pentingnya hubungan antara konteks sosial, interaksi antar aktor, dan makna subjektif dalam proses komunikasi. Pendekatan ini relevan digunakan untuk menganalisis pengalaman karyawan terhadap penggunaan teknologi komunikasi digital di lingkungan kerja mereka. Dengan melihat komunikasi sebagai praktik sosial yang kontekstual, penelitian ini menggali bagaimana komunikasi digital dimaknai dan dijalankan secara nyata oleh para aktor dalam organisasi.

3. Teori Sistem Komunikasi Organisasi – Max Sifrer

Max Sifrer mengembangkan teori sistem komunikasi dalam organisasi yang menyoroti pentingnya aliran informasi, kejelasan struktur komunikasi, serta pemanfaatan teknologi sebagai katalis efisiensi sistem organisasi. Menurut Sifrer, keberhasilan organisasi dalam mengelola komunikasi internal sangat dipengaruhi oleh sejauh mana sistem komunikasi yang dibangun mampu mengatasi hambatan geografis, keterbatasan waktu, dan kompleksitas struktur organisasi. Teori ini membantu menjelaskan bagaimana komunikasi digital membentuk jaringan kerja yang lintas wilayah dan mendukung kolaborasi antar tim yang tersebar.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena komunikasi digital dalam konteks organisasi. Pendekatan ini dipilih untuk menangkap dinamika sosial, makna, serta pengalaman subjektif para informan dalam proses komunikasi digital di lingkungan kerja. Sesuai dengan paradigma konstruktivisme, penelitian ini menekankan pada pemaknaan dan interpretasi realitas sosial sebagaimana dipersepsi oleh subjek penelitian (John W. Creswell, 2014)

Subjek dan Lokasi Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari pegawai PT PLN (Persero) UID Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu (UID S2JB) yang dipilih melalui teknik purposive sampling, yakni berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung dalam penggunaan media komunikasi digital dalam aktivitas kerja sehari-hari. Kriteria inklusi meliputi posisi strategis, jenjang jabatan, serta keterlibatan dalam penggunaan komunikasi digital. Penelitian dilaksanakan di lingkungan kantor PT PLN (Persero) UID S2JB

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Wawancara
Wawancara mendalam kepada 9 orang informan dari berbagai level (manajemen, staf dan office boy) secara terstruktur dengan panduan wawancara yang dikembangkan berdasarkan indikator teori komunikasi organisasi dan literatur terkait untuk mendapatkan perspektif tentang penggunaan komunikasi digital dalam pekerjaan
2. Observasi
Observasi dilakukan untuk menangkap dinamika interaksi digital di tempat kerja serta penggunaan aktual teknologi komunikasi. Selain itu, dokumentasi internal seperti notulen rapat digital, email, dan platform kolaborasi turut dikaji sebagai data pelengkap.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (human instrument), yang berperan dalam merancang pertanyaan, melakukan wawancara, mencatat hasil observasi, serta menganalisis data. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, serta member check untuk memastikan akurasi interpretasi data oleh informan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sehingga diperoleh pemahaman mendalam mengenai bagaimana peran komunikasi digital telah berkontribusi terhadap transformasi kerja di lingkungan PT PLN UID

S2JB, termasuk manfaat dan hambatan yang dialami oleh karyawan dalam proses komunikasi digital sehari-hari.

1. Reduksi Data

Tahapan ini dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi dan wawancara berdasarkan tema utama yang relevan dengan fokus penelitian, seperti efektivitas komunikasi digital, efisiensi kerja, kolaborasi tim, dan tantangan implementasi digitalisasi komunikasi. Proses reduksi ini penting untuk menyaring data yang benar-benar mendukung rumusan masalah dan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk naratif deskriptif. Penyajian data ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami pola-pola komunikasi digital yang terjadi dalam organisasi serta dinamika interaksi yang muncul di antara karyawan dan pimpinan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan sementara yang muncul selama proses analisis kemudian dikaji ulang melalui verifikasi berkelanjutan, baik dengan triangulasi data, validasi kepada informan kunci, maupun membandingkan data dari berbagai sumber. Proses ini memastikan bahwa temuan yang dihasilkan memiliki validitas dan reliabilitas yang kuat serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Etika Penelitian

Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika penelitian sosial. Setiap informan diberikan informed consent sebelum wawancara, dan identitas pribadi dijamin kerahasiaannya melalui penggunaan kode etik dan anonimitas. Penelitian ini juga telah mendapatkan persetujuan dari pihak manajemen PT PLN (Persero) UID S2JB sebagai lokasi studi. Peneliti berkomitmen untuk menjaga objektivitas dan integritas akademik selama proses penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Narasumber terhadap Komunikasi Digital

Proses wawancara mendalam dan observasi langsung pada tingkatan level yang berbeda yakni manajemen (Manager Sub Bidang dan Assistan Manajer), Staff (officer pelaksana) dan tenaga pendukung (office boy) terkait aktivitas komunikasi digital di lingkungan PT PLN (Persero) UID Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu (UID S2JB). Melalui pendekatan ini, diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai praktik komunikasi digital serta dinamika yang menyertainya di lapangan. Teknik pengumpulan data secara naturalistik sehingga peneliti menangkap fenomena secara holistik, tanpa intervensi yang mengganggu realitas sosial subjek penelitian. Hasil wawancara mengungkap berbagai dinamika terkait pemanfaatan komunikasi digital dalam mendukung efektivitas kerja, produktivitas, serta keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi di lingkungan PT PLN (Persero) UID S2IB yang dirangkum dalam beberapa perspektif sebagai berikut :

Perspektif Manajer Sub Bidang dan Assistant Manajer

1. Efektivitas Komunikasi dan Kinerja Tim

Komunikasi digital secara signifikan meningkatkan efektivitas koordinasi dan kinerja tim. Informasi dapat disampaikan secara real time melalui email, pesan instan, dan aplikasi kolaborasi tentunya ini dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan mengurangi keterlambatan informasi. Hal ini penting terutama saat petugas bekerja di lapangan memperbaiki jaringan listrik, yang membutuhkan koordinasi efektif dan cepat

agar pekerjaan selesai dengan baik serta mengurangi risiko kecelakaan kerja. siko kecelakaan kerja

2. Kolaborasi Lintas Lokasi

Komunikasi digital memungkinkan kolaborasi antar tim meskipun berada di lokasi berbeda. Platform seperti whatsapp, video conference dan ruang diskusi daring membantu mempercepat penyelesaian masalah dan mendukung kerja kolektif yang lebih fleksibel.

3. Pemantauan Kinerja dan Pengambilan Keputusan

Manajemen dapat memantau kinerja dan kemajuan pekerjaan secara harian maupun bulanan melalui dashboard aplikasi digital milik internal PLN UIDS2JB seperti data pemasangan kwh meter untuk pelanggan baru dan data pemeriksaan kwh meter pelanggan. Data yang tersedia secara aktual memperkuat dasar pengambilan keputusan dan evaluasi operasional.

4. Produktivitas dan Efisiensi Biaya

Pemanfaatan komunikasi digital mempersingkat waktu koordinasi dan mengurangi biaya operasional seperti perjalanan dinas. Rapat yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka kini dapat dilakukan secara daring, sehingga efisiensi waktu dan biaya meningkat.

5. Tantangan yang Dihadapi

Masalah utama terletak pada informasi yang overload, kesenjangan literasi digital dan keamanan data informasi. Manajemen akan merespons dengan menetapkan kebijakan batas waktu komunikasi kerja dan mengadakan pelatihan rutin untuk meningkatkan kapabilitas digital karyawan. Selain itu, manajemen menekankan pentingnya budaya kerja yang seimbang agar pegawai tidak merasa terbebani di luar jam kerja serta memberikan proteksi yang kuat terhadap data – data yang bersifat rahasia.

Perspektif Staf Pelaksana

1. Peran Komunikasi Digital dalam Pekerjaan Sehari-hari

Para staf mengakui bahwa komunikasi digital saat ini merupakan elemen kunci dalam pelaksanaan tugas harian. Koordinasi menjadi lebih cepat dan tidak bergantung pada lokasi fisik, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih responsive, seperti hal nya pengiriman data laporan pekerjaan dilapangan dimana saat ini laporan pekerjaan dapat dikirim secara real time menggunakan aplikasi internal sehingga bila dibutuhkan keputusan yang cepat dari atasan dapat langsung diinformasikan ke atasan

2. Kenyamanan dan Efektivitas Penggunaan

Para staf merasa nyaman menggunakan alat komunikasi digital karena mempercepat koordinasi dan dokumentasi pekerjaan serta penyampaian hasil laporan dengan cepat dan transparan

3. Kolaborasi Lintas Unit Kerja

Kolaborasi dengan unit kerja lain menjadi lebih efektif berkat penggunaan platform komunikasi seperti grup chat, shared documents, panggilan video maupun aplikasi internal PLN baik pada saat bekerja dilapangan maupun saat dikantor. Namun demikian, responden menekankan pentingnya etika komunikasi, penggunaan bahasa yang jelas, serta kesadaran akan waktu respon.

4. Dampak terhadap Keseimbangan Kehidupan Pribadi

Beberapa staf menyampaikan kekhawatiran mengenai gangguan waktu pribadi akibat komunikasi kerja di luar jam kantor. Oleh karena itu, mereka menyarankan agar perusahaan menetapkan kebijakan batasan waktu komunikasi serta edukasi terkait digital well-being.

Perspektif Tenaga Pendukung (Office Boy)

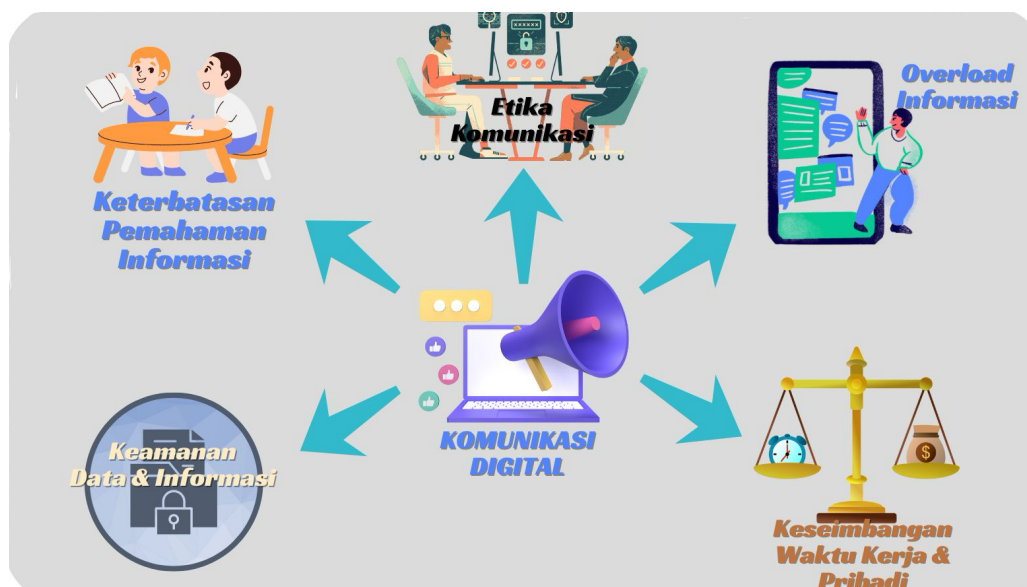
1. Frekuensi dan Konteks Penggunaan

Meskipun memiliki peran teknis yang berbeda, tenaga pendukung juga aktif menggunakan komunikasi digital dalam menjalankan tugasnya. Aplikasi seperti WhatsApp digunakan untuk menerima dan mengonfirmasi instruksi harian dari atasan.

2. **Kemudahan Koordinasi dan Efisiensi Tugas**
Komunikasi digital mempermudah koordinasi pekerjaan seperti pengiriman dokumen atau pemesanan kebutuhan kantor. Perintah yang sebelumnya harus disampaikan secara langsung kini dapat diterima secara instan, tentunya hal ini dapat menghemat waktu dan tenaga.
3. **Pemahaman Instruksi yang Lebih Baik**
Instruksi berbentuk tertulis melalui pesan digital memberikan kejelasan dan dapat dibaca ulang dan ditanyakan kepada pemberi tugas jika ada hal yang belum dimengerti. Hal ini meningkatkan akurasi dalam pelaksanaan tugas.
4. **Dampak terhadap Kehidupan Pribadi**
Responden menyatakan bahwa batas antara jam kerja dan waktu pribadi menjadi kabur karena adanya permintaan pekerjaan yang masuk di luar jam kerja. Untuk itu, diperlukan pengaturan waktu dan kesepahaman yang baik antara atasan dengan tenaga pendukung seperti office boy.

Identifikasi Masalah

Dalam implementasi komunikasi digital di PT PLN (Persero) UID S2JB sejumlah permasalahan strategis teridentifikasi sebagai tantangan yang berpotensi menghambat optimalisasi transformasi digital di lingkungan kerja. Temuan ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak, termasuk manajer sub bidang, asisten manajer, staf pelaksana, dan tenaga pendukung (office boy) sebagai berikut :



Sumber: Hasil Riset

Gambar 1. Infografis Permasalahan Implementasi Komunikasi Digital di PLN UIDS2JB

Infografis ini menggambarkan secara komprehensif poin-poin utama dari hasil identifikasi permasalahan dalam implementasi komunikasi digital di PT PLN (Persero) UID Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu (S2JB). Visualisasi ini disusun berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui wawancara mendalam dari berbagai level mulai dari manajer sub bidang, assistant manajer, staf pelaksana, hingga tenaga pendukung (office boy). Infografis menampilkan lima isu strategis utama yang mencerminkan kompleksitas tantangan komunikasi digital di lingkungan kerja PLN S2JB. Di antaranya sebagai berikut :

1. Minimnya Etika Komunikasi Digital yang Terstandarisasi

Hasil wawancara dan observasi mengungkapkan bahwa gaya komunikasi antar unit masih sangat bervariasi, baik dari segi bahasa, waktu pengiriman pesan, maupun penggunaan kanal yang digunakan. Mereka menyatakan bahwa kurangnya kejelasan dalam pesan digital serta penggunaan bahasa yang tidak konsisten sering kali memicu miskomunikasi. Hal ini menandakan belum adanya pedoman komunikasi digital yang baku dan disepakati bersama.

2. Keterbatasan Pemahaman terhadap Informasi Digital

Tenaga pendukung seperti office boy menyampaikan bahwa meskipun mereka mulai terbiasa menggunakan aplikasi seperti WhatsApp untuk menerima instruksi, terdapat keterbatasan dalam memahami konteks atau rincian pesan digital secara cepat. Responden mengakui sering kali harus mengonfirmasi ulang tugas yang diberikan karena adanya kebingungan dalam menafsirkan isi pesan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan akan peningkatan kapasitas literasi digital di kalangan tenaga pendukung.

3. Overload Informasi

Perspektif manajer dan assistant manajer mengindikasikan bahwa penggunaan berbagai kanal komunikasi yang sering digunakan di PT PLN (Persero) UIDS2JB seperti email, grup WhatsApp, aplikasi Zoom maupun aplikasi internal secara bersamaan tanpa batasan waktu yang jelas, menyebabkan kelelahan informasi di kalangan pegawai. Ia menyebut adanya kesulitan dari pegawai dalam memilah informasi yang benar-benar prioritas karena pesan masuk tidak terstruktur dan tersebar di berbagai platform hal ini tentunya akan membuat kelangsungan operasional perusahaan terganggu.

4. Kerentanan terhadap Ancaman Keamanan Data dan Informasi

Manajemen juga menyoroti tingginya potensi kebocoran data akibat belum optimalnya sistem pengamanan komunikasi digital internal. Beberapa kasus berbagi file sensitif melalui media yang tidak terenkripsi menjadi perhatian utama. Hal ini diperparah dengan rendahnya kesadaran pegawai terhadap pentingnya keamanan data, terutama saat bekerja dari perangkat komunikasi digital milik pribadi.

5. Ketidakseimbangan antara Waktu Kerja dan Kehidupan Pribadi

Hasil wawancara dari berbagai level jabatan, khususnya staf pelaksana dan tenaga pendukung, menggarisbawahi persoalan masuknya instruksi pekerjaan di luar jam kerja. Mereka menyatakan bahwa komunikasi kerja terus berlangsung melalui aplikasi pesan meskipun hari sudah malam atau akhir pekan, sehingga berdampak pada terganggunya waktu pribadi dan menurunnya kesejahteraan psikologis.

Analisis dan Solusi Permasalahan

Transformasi digital dalam sistem komunikasi internal PT PLN (Persero) UID Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu telah membawa perubahan signifikan dalam cara perusahaan menyampaikan informasi, berkoordinasi lintas divisi, serta mengevaluasi kinerja operasional. Hasil wawancara dari perspektif multilevel yakni manajemen, staf pelaksana, hingga tenaga pendukung (office boy) menunjukkan bahwa penerapan komunikasi digital secara umum telah memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pekerjaan, efisiensi biaya, dan peningkatan produktivitas. Namun demikian, di tengah capaian tersebut, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah tantangan struktural dan kultural yang perlu mendapat perhatian serius agar proses digitalisasi berjalan optimal. Tantangan tersebut mencakup overload informasi, disparitas literasi digital, kurangnya standar etika komunikasi secara daring, hingga

belum maksimalnya pengamanan data digital dan perlindungan terhadap waktu pribadi pegawai.

Sebagai bagian dari kontribusi solusi berbasis temuan lapangan, penulis melakukan analisis terhadap isu-isu utama yang muncul dari hasil wawancara dengan berbagai perspektif multilevel tersebut. Analisis ini tidak hanya merangkum permasalahan, tetapi juga menawarkan solusi strategis berbasis pendekatan ilmiah dan praktik manajerial yang relevan. Tabel berikut merangkum identifikasi masalah serta alternatif solusi yang diusulkan guna mendukung efektivitas implementasi komunikasi digital yang berkelanjutan di lingkungan kerja PLN UID Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu.

Tabel 1. Analisis dan solusi permasalahan peran komunikasi digital di PT PLN (Persero) UIDS2JB Berdasarkan perspektif multilevel

Perspektif	Permasalahan	Analisis Permasalahan	Solusi yang Diusulkan
Manajer Sub Bidang & Assistant Manajer	Overload Informasi dan Kesenjangan Literasi Digital	Intensitas pesan yang tinggi melalui berbagai kanal digital tanpa regulasi waktu yang tepat mengakibatkan kelelahan kognitif dan membuat kesulitan dalam menentukan prioritas. Perbedaan tingkat penguasaan teknologi juga menyebabkan ketimpangan dalam merespon pekerjaan.	Membuat dan mengimplementasikan kebijakan batasan waktu komunikasi kerja yang baik dan menyelenggarakan pelatihan literasi digital berbasis kompetensi secara reguler untuk seluruh unit kerja dan pegawai.
	Keamanan Data dan Informasi	Meningkatnya ketergantungan terhadap platform komunikasi digital memperbesar risiko kebocoran informasi dan data yang bersifat rahasia apabila tidak didukung dengan infrastruktur keamanan yang memadai.	Penerapan kebijakan keamanan data internal berbasis standar ISO 27001, termasuk penggunaan VPN, autentikasi dua faktor, dan sosialisasi perlindungan data pribadi kepada seluruh pegawai.
Staf Pelaksana	Ketidakseimbangan Waktu Kerja dan Kehidupan Pribadi	Aksesibilitas digital tanpa batas menyebabkan tugas dan komunikasi pekerjaan terus berlangsung di luar jam kerja, hal ini dapat mengganggu keseimbangan kehidupan personal pegawai.	Membuat formulasi pedoman digital well being organisasi serta penguatan budaya kerja sehat berbasis kesepakatan waktu kerja dan digital disengagement.
	Etika dan Kejelasan Komunikasi Antar Unit	Minimnya standar komunikasi digital menyebabkan keragaman penggunaan bahasa dan gaya komunikasi, berpotensi menimbulkan miskomunikasi baik lintas unit maupun antar level.	Penyusunan pedoman etika komunikasi digital yang meliputi gaya bahasa, waktu respons, dan penggunaan kanal resmi dalam komunikasi kerja.
Tenaga Pendukung (Office Boy)	Adanya instruksi di Luar Jam Kerja	Tenaga pendukung (office boy) sering menerima tugas melalui aplikasi pesan di luar jam kerja tanpa batasan atau kesepakatan formal.	Penetapan jam kerja operasional digital dan mekanisme eskalasi tugas mendesak berdasarkan kesepakatan antara atasan dan tenaga pendukung.
	Keterbatasan Pemahaman Teknologi	Keterbatasan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital menghambat efektivitas komunikasi dan berpotensi menyebabkan kesalahan tugas.	Pemberian pelatihan teknis sederhana berbasis praktik langsung (hands on learning) serta pendampingan berkala oleh mentor kerja.

Sumber: data Riset

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran komunikasi digital dalam menunjang efektivitas kerja, kolaborasi antar unit, efisiensi operasional, dan peningkatan kinerja organisasi di lingkungan PT PLN (Persero) UID Sumatera Selatan, Jambi,

dan Bengkulu (S2JB). Melalui pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi kepada pegawai dari berbagai level jabatan meliputi manajer sub bidang, assistant manajer, staf pelaksana, hingga tenaga pendukung (office boy). Penelitian ini berhasil mengungkap dinamika faktual yang terjadi dalam implementasi komunikasi digital di lingkungan PT PLN (Persero) UIDS2JB.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital telah berperan penting dalam mempercepat arus informasi dan memperkuat koordinasi lintas unit baik dari sisi kantor induk maupun unit pelaksana. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih fleksibel dan real time, baik dalam lingkup internal unit kerja maupun antar wilayah operasional serta memudahkan koordinasi antara pelaksana dilapangan dengan atasan pemberi tugas. Namun demikian, efektivitas komunikasi digital masih menghadapi sejumlah hambatan struktural dan kultural yang bersifat sistemik. Di antaranya adalah belum adanya standar etika komunikasi digital, beban informasi berlebih (information overload) yang mengganggu konsentrasi dan pengambilan keputusan, kesenjangan literasi digital antar jenjang jabatan, serta belum optimalnya sistem keamanan data dan pengelolaan keseimbangan antara waktu kerja dan kehidupan pribadi pegawai.

Permasalahan-permasalahan tersebut tidak hanya mencerminkan tantangan teknis, melainkan juga menandakan perlunya perbaikan dalam dimensi organisasi, tata kelola komunikasi, dan penguatan budaya kerja komunikasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan sejumlah solusi strategis, antara lain penyusunan kebijakan jam komunikasi digital yang terstruktur, penyelenggaraan pelatihan literasi digital berbasis kompetensi, penerapan sistem keamanan informasi sesuai standar ISO 27001, dan pembentukan pedoman etika komunikasi digital yang mengatur kanal, gaya bahasa, serta waktu respons yang tepat. Seluruh solusi tersebut disusun berdasarkan pendekatan sistemik yang mempertimbangkan kemampuan perusahaan serta adaptasi sumber daya manusianya.

Dari sudut pandang keilmuan, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan kajian dalam bidang manajemen organisasi, khususnya pada aspek efisiensi komunikasi, manajemen informasi digital, dan optimalisasi kinerja berbasis teknologi. Selain itu, temuan ini turut memperkaya pemahaman tentang bagaimana komunikasi digital dapat difungsikan tidak hanya sebagai alat bantu komunikasi teknis, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun budaya kerja yang kolaboratif, terukur, dan berkelanjutan di era transformasi digital yang sedang diterapkan di PT PLN (Persero).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi digital di PT PLN (Persero) UIDS2JB bersifat fundamental dalam mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi. Namun, agar dapat diimplementasikan secara optimal, diperlukan upaya perbaikan yang menyeluruh, tidak hanya pada aspek teknologi, tetapi juga pada dimensi kebijakan, kompetensi individu, dan integrasi budaya kerja digital. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi digital yang dikelola secara adaptif dan berbasis tata kelola yang baik akan menjadi fondasi penting dalam menghadapi tantangan organisasi modern yang dinamis dan kompleks.

REFERENSI

- Cameron, D., & Webster, J. (2011). *Communication technologies in organizations: Current practices and future prospects*. Hershey, PA: IGI Global.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2016). *Organization theory and design* (12th ed.). Cengage Learning.
- Dennis, A. R., Fuller, R. M., & Valacich, J. S. (2008). Media, tasks, and communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS Quarterly*, 32(3), 575–600. <https://doi.org/10.2307/25148857>
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. New York: Macmillan.
- Ess, C. (2009). *Digital media ethics*. Cambridge: Polity Press.

- Hargittai, E. (2010). Digital na(t)ives? Variation in internet skills and uses among members of the “Net Generation.” *Sociological Inquiry*, 80(1), 92–113. <https://doi.org/10.1111/j.1475-682X.2009.00317.x>
- Hunt, R. A. (1997). *Organizational communication: Principles and practices*. New York: McGraw-Hill.
- International Organization for Standardization. (2013). *ISO/IEC 27001:2013 - Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements*. Geneva: ISO.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy*. Englewood Cliffs, NJ: Cambridge Adult Education.
- Lee, M. (2019). Strategic alignment of digital communication in public sector organizations. *Journal of Digital Communication Research*, 11(2), 88–104. <https://doi.org/10.1016/j.jdcr.2019.02.006>
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: An interactive approach* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Powell, A., Piccoli, G., & Ives, B. (2004). Virtual teams: A review of current literature and directions for future research. *Database for Advances in Information Systems*, 35(1), 6–36. <https://doi.org/10.1145/968464.968>
- Sifrer, M. (2017). The impact of digital communication tools on organizational effectiveness. *Journal of Organizational Studies*, 9(2), 45–59. <https://doi.org/10.1016/j.jos.2017.04.005>
- Westerman, D., Spence, P. R., & Van Der Heide, B. (2014). *Social media as communication: A framework for understanding the implications of social media use in organizations*. New York: Peter Lang.