



## Pengawasan dan Kontrol Komunikasi Melalui Aplikasi Telegram *Security and Safety* (SAS) di PT. Telkom Witel

Nurul Hijriani Ahmad<sup>1</sup>, Muh Akbar<sup>2</sup>, Alem Febri Sonni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Hasanuddin Makassar, Indonesia

E-mail: [nurulhijriani11@gmail.com](mailto:nurulhijriani11@gmail.com), [muh.akbar@unhas.ac.id](mailto:muh.akbar@unhas.ac.id), [afsonni@unhas.ac.id](mailto:afsonni@unhas.ac.id)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2024-01-11 Revised: 2024-02-23 Published: 2024-03-13  <b>Keywords:</b> <i>Supervision; Telegram; Communication Control; Security and Safety.</i>	The development of information and communication technology is currently growing rapidly. Communication that used to take a long time to reach the recipient of the message but after the internet everything can be accessed easily and quickly. One of the things that is facilitated by the internet and applications is communication within an office or organization. Telegram is one application that has many advantages, especially when used as a communication medium to control and supervise employee activities. This study aims to analyze communication supervision and control through the telegram <i>Security and Safety</i> (SAS) application at PT Telkom Witel Makassar. The data collection methods used are observation, interview and documentation. The results showed that PT Telkom Witel Makassar gave the task to the Security and Safety unit to supervise and control the Security. SAS as the first party in carrying out supervision and control of security tasks carried out by members and security implementation activities in general. Such as conditions that show all assets of goods and company personnel are free from interference, threats and other forms of damage that harm PT Telkom Witel Makassar. Supervision and control of Security through the Telegram Application is communication in the form of short, concise and clear dialog.
Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2024-01-11 Direvisi: 2024-02-23 Dipublikasi: 2024-03-13  <b>Kata kunci:</b> <i>Pengawasan; Telegram; Kontrol Komunikasi; Security and Safety.</i>	Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat berkembang pesat. Komunikasi yang tadinya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk sampai kepada penerima pesan namun setelah adanya internet segalanya dapat diakses dengan mudah dan cepat. Salah satu hal yang dimudahkan dengan adanya internet dan aplikasi adalah komunikasi dalam suatu kantor atau organisasi. Telegram adalah salah satu aplikasi yang memiliki banyak kelebihan terutama jika digunakan sebagai media komunikasi untuk mengontrol dan mangawasi kegiatan karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengawasan dan kontrol komunikasi melalui aplikasi telegram <i>Security and Safety</i> (SAS) di PT. Telkom Witel Makassar. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Telkom Witel Makassar memberikan tugas kepada unit Security and Safate untuk melakukan pengawasan dan kontrol kepada Security. SAS sebagai pihak pertama dalam melaksanakan pengawasan dan kontrol terhadap tugas-tugas pengamanan yang dilakukan anggota serta kegiatan pelaksanaan pengamanan secara umum. Seperti kondisi yang menunjukan seluruh asset barang maupun personel perusahaan terbebas dari adanya gangguan, ancaman dan bentuk kerusakan lainnya yang merugikan pihak PT. Telkom Witel Makassar. Pengawasan dan kontrol terdapat Security melalui Aplikasi Telegram merupakan komunikasi berupa dialog singkat, padat dan jelas.

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era sekarang sangatlah berbeda. Dulu masyarakat, berkomunikasi dengan bertatapmuka atau ketemu langsung. Sekarang untuk di era digital kita berkomunikasi menggunakan Internet dan *Mobile Phone* yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan hari-hari. Teknologi internet dan *MobilePhone* diiringi pula dengan pertumbuhan media sosial yang semakin berkembang. Dengan munculnya beragam media sosial maka para pengguna internet semakin dimudahkan untuk

saling berkomunikasi. Setiap proses komunikasi bertatapmuka memungkinkan proses tersebut tidak selalu melalui tatap muka untuk di era digital saat ini.

Pada awalnya hanya mengirim kabar melalui surat, sekarang kita bisa dapat memberi informasi dan mengukur informasi kepada siapa saja, kapan dan di mana saja dengan menggunakan media sosial sebagai perantara untuk berkomunikasi. Sehingga masyarakat mengakses media sosial, menggantikan peran media massa tradisional. Andreas Kaplan dan

Michael Haenlein (dalam Carr&Hayes, 2015) mendefinisikan media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0 dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user-generated content*. Kita dapat mengakses sosial media dengan jaringan internet yang cepat maupun lambat sekalipun, tanpa alat yang mahal dan dilakukan karyawan. Pesatnya perkembangan media sosial dikarenakan semua orang sudah bisa memiliki media itu sendiri.

Masyarakat seolah-olah mulai mengikuti era digital ini, masyarakat memanfaatkan media-media baru untuk mengekspresikan diri, mencari teman, mencari informasi maupun sebagai alat untuk pengawasan dan kontrol di sebuah Perusahaan. Salah satu media sosial yang sering digunakan adalah Whatsapp, Instagram, Youtube, Facebook, maupun Telegram. Penelitian terdahulu yang penulis jadikan rujukan ada dua. Pertama jurnal dari Fifit Fitriansyah, yang diterbitkan oleh Cakrawala Volume 20, Nomor 2 tahun 2020, berjudul "Penggunaan Telegram sebagai Media sosial dalam Pembelajaran Online" jurnal ini membahas tentang Media komunikasi adalah segala sarana yang digunakan untuk memproduksi, memperbanyak, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat sebagai sarana media komunikasi yang menunjang proses pembelajaran, penggunaan telegram merupakan salah satu sumber komunikasi yang memudahkan siswa dalam memperoleh informasi melalui kelompok. Seperti halnya kelas tatap muka, dalam kelas virtual (e-learning) juga harus dikelola dengan baik agar tercipta kelas yang kondusif dengan keaktifan dan kreativitas dosen maupun mahasiswa di dalamnya.

Salah satu yang populer untuk di skala global adalah Telegram. Aplikasi Telegram dengan logo pesawat kertas putih di dalam lingkaran biru adalah salah satu aplikasi chat berbasis messaging, namun karena Telegram juga bisa membuat grup komunikasi tertentu dimana hanya member atau kontak yang terdaftar dalam grup sehingga bisa dikatakan media sosial. Berdasarkan data lansiran *Business of Apps*, pengguna Telegram di seluruh dunia sudah mencapai 500 juta orang pada 2021. Jumlah ini meningkat 25% dibandingkan tahun sebelumnya yang masih berjumlah 400 juta orang. Meski popularitasnya masih kalah di banding WhatsApp, Telegram dulu sebuah fasilitas kantor pos yang digunakan untuk mengirimkan pesan

tulis jarak jauh dengan cepat, tetapi setelah teknologi berkembang cepat, fasilitas ini tidak digunakan lagi. Sekarang nama telegram diambil oleh sebuah starup yang dikembangkan menjadi sebuah aplikasi. Telegram dirancang untuk memudahkan pengguna saling berkirim pesan teks, audio, video, gambar maupun sticker dengan aman (Fahana & Ridho, 2018). Telegram memiliki sejumlah keunggulan seperti mampu mengirim data berukuran besar, mampu membuat grup komunikasi daring dengan kapasitas 200 ribu peserta, sinkronisasi dan cepat. Telegram pada saat sekarang ini merupakan aplikasi pesan instan berbasis cloud yang artinya dapat dengan mudah memindahkan percakapan dari *smartphone*, tablet, web ataupun desktop yang berfokus pada kecepatan serta keamanan.

Telegram tidak hanya digunakan oleh masyarakat, tetapi juga sebagai media komunikasi perusahaan. Perusahaan menggunakan Telegram sebagai media komunikasi untuk menyebarkan informasi terkait pekerjaan karyawannya. Dalam perusahaan makna komunikasi memegang peranan yang sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan, komunikasi yang efektif diperlukan ketika bekerja antar rekan kerja agar dapat memahami informasi tentang pekerjaan. Informasi tentang pekerjaan akan disebarluaskan, maka informasi tersebut harus mengikuti jalan dari pimpinan kepada karyawan dan sebaliknya juga antar karyawan kepada pimpinan, dan dalam proses komunikasi terdapat unsur media sebagai saluran untuk menyampaikan informasi kepada komunikannya. Media yang digunakan adalah Aplikasi Telegram.

Telkom berdiri saat PN Postel dipecah pemerintah lewat PP No. 30 yang dikeluarkan pada 6 Juli 1965, menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). PN Telekomunikasi waktu itu menyediakan layanan telekomunikasi telepon dan telegram. Pada 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel), kemudian berdasarkan PP no. 25 tahun 1991 berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia, dan pada 14 November 1995 diresmikan menjadi PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.

PT Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM) merupakan badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam Negeri. Mempunyai empat divisi besar dalam organisasinya, yaitu

*Business & Planing, Payment&Collection, Human Capital, dan General Affair.* PT Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan aplikasi Telegram untuk berkomunikasi dan penyebaran informasi di dalam lingkup perusahaan.

Salah satu divisi yang menggunakan Telegram adalah Unit *SecurityandSafety* (SAS) yang menggunakan Telegram sebagai alat komunikasi untuk pengamanan dan ketertiban terhadap instalasi-instalasi di unit kerja jajaran organisasi PT. Telkom. Unit SAS mempunyai sistem informasi Alat Produksi Telkom yang berisi data gedung, data Property, dan data aset jaringan & server, lalu ada sistem informasi Keamanan yang berisi data keamanan gedung, data keamanan property, data keamanan aset jaringan dan server. \Sehingga tugas pokok SAS Telkom adalah *SecurityAndSafety* (Satuan Pengamanan PT. Telkom) yaitu Mengamankan dan memberikan Kenyamanan di Lingkungan kerja PT. Telkom juga memberikan Pelayanan yang baik kepada Karyawan dan juga pengguna Jasa layanan PT. Telkom.

PT Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan aplikasi Telegram untuk berkomunikasi dan penyebaran informasi di dalam lingkup perusahaan. Selain aplikasi Telegram, PT. Telkom menggunakan aplikasi lainnya yaitu Wattshap. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas kinerja sebuah perusahaan yang menggunakan media komunikasi baru. Ini merupakan salah satu fasilitas penunjang kegiatan kepegawaian menjalin, memelihara dan mengembangkan hubungan baik antara karyawan dan lingkungan setiap divisi. Untuk meningkatkan sistem keamanan dan pengawasan di PT Telkom Indonesia juga menggunakan Closed circuit television (CCTV). Yang di mana untuk alat bukti yang dapat dipercaya kebenaran tentang kejadian-kejadian yang terjadi di wilayah kerja Telkom baik di dalam gedung maupun di luar gedung. Sehingga bisa mempersingkat waktu pemantauan manual dan, jika perlu tinjau rekaman dengan pemutaran ulang. Tetapi untuk sekarang Telkom khususnya di wilayah Makassar lebih memilih menggunakan aplikasi telegram untuk system keamanan dan pengawasan mereka.

PT Telkom Indonesia sudah menggunakan tahun 2015 yang di khususkan bagi divisi Unit *Security and Safety* (SAS) . Setiap divisi Unit *Security and Safety* (SAS) diwajibkan bergabung di dalam grup telegram SAS sebagai regional dan

gruptelagram SAS Se-Indonesia. Hal tersebut bertujuan untuk dapat memudahkan proses kontrolsecurity dan pengawasan di lingkungan kerja PT. Telkom. Hampir setiap hari berkomunikasi dan memberikan informasi melalui Telegram Group. Group Telegram menjadi alat komunikasi yang digunakan antara atasan yaitu manajer dengan Korlap (koordinitor lapangan) lalu security yang masing-masing grup setiap unitnya. Informasi seputar pemberitahuan kegiatan, jadwal kegiatan, kehadiran dan pengawasan serta kontrol yang terjadi di lapanganmelakukan berbagai aktivitas dengan memanfaatkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki telegram seperti fitur keamanannya, aplikasi Telegram mengklaim bahwa semua aktivitas obrolan, grup, dan media yang dibagikan sudah terenkripsi.

Artinya, data-data dalam Telegram akan sulit untuk disadap. Segala percakapan, media, dan dokumen yang beredar di dalam Telegram, disimpan di *cloudstorage*. Dan telegram memberi batasan yang tidak tanggung-tanggung dalam besaran file, yakni hingga 2 GB. Hal ini tentu merupakan kelebihan yang cukup hebat dari Telegram. Aplikasi chat lain cenderung membatasi besaran file yang bisa dikirim, seperti foto, video, dokumen, dan lain-lain. WhatsApp hanya bisa mengirim maksimal 100 MB, WeChat 100 MB, dan Skype 300 MB. Di bawah ini berikutcontoh dari penggunaan aplikasi Telegram untuk sarana pengawasan dan kontrol di unit *SecurityandSafety* (SAS) di PT Telkom Witel Makassar.



**Gambar 1.** Perintah untuk Pengawasan dan Kontrol di Unit *SecurityandSafety*(SAS) Melalui Aplikasi Telegram  
(Tangkapan Layar Telegram Pegawai PT.Telkom Witel Makassar)

Komunikasi merupakan proses penting dalam kehidupan. Setiap kegiatan yang dilakukan harus melibatkan komunikasi, baik itu komunikasi interpersonal maupun intrapersonal, komunikasi kelompok, maupun komunikasi massa. Melihat pentingnya komunikasi dalam setiap kegiatan-nya maka diharapkan keefektifan pada setiap proses komunikasi itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian terkait Pengawasan dan Kontrol Komunikasi Melalui Aplikasi Telegram *Security and Safety* (SAS) di PT. Telkom Witel Makassar.

## II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif guna melihat dan mengungkapkan suatu keadaan dan objek dalam konteksnya, menemukan makna (*meaning*) atau pemahaman yang mendalam. Untuk mendapatkan data yang valid, penulis menggunakan jenis penelitian studi kasus (*case study*) yang memerlukan pemahaman latar belakang suatu persoalan, atau interaksi individu didalam suatu unit sosial atau mengenai suatu kelompok individu secara mendalam, utuh, holistik, intensif dan juga naturalistik (Yusuf: 2013). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, maka fokus penelitian lebih pada proses daripada hasil serta cenderung melibatkan kepercayaan antara peneliti dengan informan. Oleh sebab itu, sumber data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Observasi, merupakan metode pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk mengamati dan merekam perilaku, tindakan, dan interaksi orang secara sistematis.
2. Wawancara mendalam (*depth interview*), peneliti menggali informasi secara mendalam dari informan peneliti. Wawancara akan dilakukan di tempat yang tepat dimana informasi merasa nyaman.
3. Dokumen, teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur yang relevan, dan dokumen legal.

Analisis data yang digunakan adalah analisis data dari Miles Huberman (Sugiyono: 2013), yaitu:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi berupa pernyataan yang diperoleh dari teknik wawancara secara mendalam, observasi dan dokumen. Jika

jawaban yang didapatkan belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel.

### 2. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan merangkum data yang diperoleh dari lapangan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat mengambil kesimpulan.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data yang paling sering digunakan adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

### 4. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan valid dan konsisten ketika ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung data berikutnya. Proses ini yang disebut verifikasi data.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Pengawasan dan kontrol komunikasi yang dilakukan oleh PT. Telkom Witel Makassar melalui Aplikasi Telegram terhadap unit *Security and Safety* (SAS). Unit *Security and Safety* (SAS) merupakan bagian dari unit perusahaan yang dibentuk oleh PT. Telkom yang berasal dari Divisi General Affair, yang mengurus pengamanan dan ketertiban terhadap instalasi-instalasi serta mengelola tugas pengamanan Alat Produksi Telkom (APT) milik perusahaan. Hasil wawancara bersama Abdul Muis, Manager SAS Witel Makassar mengatakan bahwa

*"Unit Security and Safety merupakan bagian dari unit perusahaan yang dibentuk oleh PT. Telkom yang berasal dari Divisi General Affair yang mempunyai sistem informasi Alat Produksi Telkom yang berisi data gedung, data property, dan data aset jaringan dan server, lalu ada sistem informasi Keamanan yang berisi data keamanan gedung, data keamanan property, data keamanan aset jaringan dan server"* (Wawancara, pada tanggal 26 Juni 2023).

Sebagai perusahaan telekomunikasi yang terdepan di Indonesia, maka pentingnya manajemen pengawasan dan kontrol dalam



menjaga integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan informasi yang dikelola serta melindungi infrastruktur dan layanan yang ditawarkan. Kondisi ini menunjukkan seluruh asset barang maupun personel perusahaan terbebas dari berbagai resiko gangguan, ancaman dan bentuk kerusakan lainnya sehingga menciptakan lingkungan yang aman, efisien dan produktif. Unit Security and Safety (SAS) berperan penting dalam hal tersebut.

Pengawasan dan kontrol adalah suatu kegiatan yang di laksanakan untuk mencapai kenyamanan dan produktivitas kerja yang maksimal, mengingat tanpa adanya keamanan dan pengamanan yang maksimal maka pelaksanaan aktivitas perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan mustahil akan biasa dicapai. Dalam pengawasan dan kontrol Security di unit SAS dilakukan dengan cara digitalisasi security yang merupakan pelaksanaan pengamanan secara digital menggunakan berbagai aplikasi berbasis web yang hanya bisa diakses via intranet di area PT. Telkom Witel Makassar, salah satunya menggunakan Aplikasi Telegram dalam melakukan kegiatan operasional dengan system yang sudah digital untuk pengawasan dan pelaporan security baik di dalam gedung maupun di luar gedung. Berikut pernyataan Muhajir selaku Koordinator Lapangan:

*"Ada 2 aplikasi di gunakan untuk kebutuhan pengawasan dan kontrol Securty yaitu Telgeram dan Whatsapp. Untuk sekarang penggunaan telegram lebih sering di gunakan karena memiliki banyak keunggulan, Penggunaan telegram digunakan untuk laporan formal sedangkan whatsapp digunakan untuk informal (chatingan antara security)" (Wawancara, pada tanggal 28 Juni 2023).*

Pernyataan di atas didukung dengan pernyataan Muliadi selaku Officer SAS Witel Makassar, berikut kutipan wawancaranya:

*"Ada 2 aplikasi di gunakan untuk kebutuhan pengawasan dan kontrol Securty yaitu Telgeram dan whatsapp, namun lebih efisien mengguna telegram digunanakan untuk mengawasi dan kontrol Securty. Melaporkan kegiatan, kejadian secara langsung melalui telegram, laporan berupa foto maupun video dan laporan tertulis di dalam group berupa pengawasan dan kontrol di luar gedung dan yang patroli di keluar*

*kantor" (Wawancara, pada tanggal 28 Juni 2023).*

Makna komunikasi dalam perusahaan memegang peranan yang sangat penting, dimana dalam komunikasi yang efektif di perlukan ketika bekerja antar rekan kerja agar dapat memahami informasi tentang pekerjaan. Informasi tentang pekerjaan akan di sebarluaskan, makan informasi tersebut harus mengikuti jalan dari pimpinan kepada karyawan dan sebaliknya juga antar karyawan kepada pimpinan. Proses komunikasi tersebut terdapat unsur media sebagai saluran untuk menyampaika informasi kepada komunikan-nya. Untuk mendapatkan kinerja yang baik maka atasan hendaknya memberikan pengawasan yang maksimal terhadap kinerja Security agar bekerja dan melaksanakan tugas sesuai dengan rencana dan aturan-aturan yang ada. Faktor yang dapat meningkatkan Kinerja antara lain Pengawasan dan Komunikasi.

Hasil investigasi, laporan program kerja yang dilakukan oleh petugas Security kepada atasan baik berupa foto, video maupun laporan tertulis dalam bentuk file. Hasil wawancara bersama Muhammad Yasin Meisyak, sebagai Kepala Kelompok SAS Witel Makassar menagatakan bahwa:

*"Sebagai kapok di witel Makassar Aplikasi Telegram memudahkan kami berkomunikasi sesama Security. Security yang sedang bertugas melakukan informasi situasi, kejadian-kajadian yang terjadi dilapangan yang di teruskan ke group Telegram. Yang di dalam group tersebut ada Manager, Officer dan koorlap (koordinasi lapangan) yang harus mereka ketahui apasaja aktifitas teman-teman saat dinas" (Wawancara, pada tanggal 3 Juli 2023).*

Pernyataan di atas didukung dengan pernyataan Anwar selaku Kepala kelompok SAS Witel Makassar, berikut kutipan wawancaranya:

*"Yang kami komunikasikan di Aplikasi Telegram mulai dari awal kegiatan bertugas, serah terima tugas dari malam ke pagi. Kemudian kami mengambil eviden berupa foto dan deskirspi mengenai kajadian yang terjadi pada saat kami bertugas. Selanjutnya kami mengirim ke group yang ada manager dan beberapa pejabat Telkom lainnya, sebagai bukti bahwa kami sudah*

melakukan tugas" (Wawancara, pada tanggal 5 Juli 2023).

Aplikasi Telegram digunakan oleh PT. Telkom Witel Makassar sebagai media untuk mempermudah didalam kegiatan operasional, monitoring dan pelaporan.

## B. Pembahasan

Komunikasi yang dilakukan oleh PT. Telkom Witel melalui aplikasi telegram berguna untuk mengawasi *security and safety*, dimana komponen-komponen dalam komunikasi tersebut terdiri dari beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Source (Sumber) adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri.
2. Communicator/komunikator (Pengirim pesan) dapat berupa individu yang sedang berbicara atau menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, aplikasi dan sebagainya.
3. Message (Pesan) adalah lambang atau simbol yang mengandung makna dan dipilih oleh komunikator untuk disampaikan kepada komunikan.
4. Channel (Saluran atau media) adalah alat untuk menyalurkan pesan komunikasi. Saluran komunikasi adalah tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.
5. Communicant/komunikan (penerima pesan) adalah penerima pesan atau orang yang menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator baik secara langsung maupun menggunakan media.
6. Effect (hasil) adalah dampak yang terjadi pada diri komunikan setelah mendapatkan pesan komunikasi dari komunikator.
7. Feedback (umpan balik) adalah respons atau efek yang dikembalikan oleh komunikan kepada komunikator setelah mendapatkan pesan komunikasi dari komunikator.
8. Noise (Gangguan) merupakan hambatan atau gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi, akibatnya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya Menurut (Hariyanto, 2021: 29)

Sebagai perusahaan telekomunikasi yang terdepan di Indonesia, maka pentingnya manajemen pengawasan dan kontrol dalam menjaga integritas, kerahasiaan, dan

ketersediaan informasi yang dikelola serta melindungi infrastruktur dan layanan yang ditawarkan. Kondisi ini menunjukkan seluruh asset barang maupun personel perusahaan terbebas dari berbagai resiko gangguan, ancaman dan bentuk kerusakan lainnya sehingga menciptakan lingkungan yang aman, efisien dan produktif. Unit Security and Safety (SAS) berperan penting dalam hal tersebut.

Pengawasan dan kontrol adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai kenyamanan dan produktivitas kerja yang maksimal, mengingat tanpa adanya keamanan dan pengamanan yang maksimal, maka pelaksanaan aktivitas perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan mustahil akan biasa dicapai. Dalam pengawasan dan kontrol Security di unit SAS melakukan dengan cara digitalisasi security merupakan pelaksanaan pengamanan secara digital yang menggunakan berbagai aplikasi berbasis web yang hanya bisa diakses via intranet di area PT. Telkom Witel Makassar, salah satunya menggunakan Aplikasi Telegram dalam melakukan kegiatan operasional dengan system digital untuk pengawasan dan pelaporan security baik di dalam gedung maupun di luar gedung. Teori new media yang diaplikasikan dalam bentuk teknologi komunikasi bernama "internet". New Media sendiri diawali dengan perkembangan dari salah satu aspek teknologi yang digabungkan yang kemudian berkonvergensi (Junika: 2016).

Makna komunikasi dalam perusahaan memegang peranan yang sangat penting, dimana dalam komunikasi yang efektif diperlukan ketika bekerja antar rekan kerja agar dapat memahami informasi tentang pekerjaan. Informasi tentang pekerjaan akan di sebarluaskan, maka informasi tersebut harus mengikuti jalan dari pimpinan kepada karyawan dan sebaliknya juga antar karyawan kepada pimpinan. Proses komunikasi tersebut terdapat unsur media sebagai saluran untuk menyampaikan informasi kepada komunikan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik maka atasan hendaknya memberikan pengawasan yang maksimal terhadap kinerja Security agar bekerja dan melaksanakan tugas sesuai dengan rencana dan aturan-aturan yang ada.

Pengawasan dan kontrol Security melalui Aplikasi Telegram merupakan sarana komunikasi yang cepat dan instan melalui perangkat seluler dan komputer. Komunikasi memegang

peranan yang sangat penting, dimana dalam komunikasi yang efektif di perlukan ketika bekerja antar rekan kerja agar dapat memahami informasi tentang pekerjaan. Informasi tentang pekerjaan akan di sebarluaskan, makna informasi tersebut harus mengikuti jalan dari pimpinan kepada karyawan dan sebaliknya juga antar karyawan kepada pimpinan. Penggunaan Aplikasi Telegram terhadap Security sudah dilakukan oleh pihak SAS sejak lama. Mereka menggunakan Aplikasi Telegram untuk pengawasan dan kontrol berupa laporan dalam bentuk penyampaian berita yang konkret seperti informasi situasi, hasil investigasi, laporan program kerja yang dilakukan oleh petugas Security kepada atasan baik berupa foto, video maupun laporan tertulis dalam bentuk file.

PT. Telkom Witel Makassar memberikan tugas kepada unit Security and Safate untuk melakukan pengawasan dan kontrol kepada Security. SAS sebagai pihak pertama dalam melaksanakan pengawasan dan kontrol terhadap tugas-tugas pengamanan yang dilakukan anggota serta kegiatan pelaksanaan pengamanan secara umum. Seperti kondisi yang menunjukkan seluruh asset barang maupun personel perusahaan terbebas dari adanya gangguan, ancaman dan bentuk kerusakan lainnya yang merugikan pihak PT. Telkom Witel Makassar. Pengawasan dan kontrol terdapat Security melalui Aplikasi Telegram merupakan komunikasi berupa dialog singkat, padat, dan jelas.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Media komunikasi Aplikasi Telegram yang digunakan SAS PT Telkom Witel Makassar dalam pengawasan sangat bermanfaat dimana manager dan koordinator lapangan SAS dapat mengawasi langsung kegiatan security melalui laporan yang di berikan setiap 2 jam selama melakukan shift, setiap pergantian shift kerja dan setiap saat yang sudah di atur dalam SOP yang telah di berikan, semua dilaporkan kembali ke group Telegram. Semua laporan akan di periksa dan di pantau setiap saat oleh koordinator lapangan SAS dan akan di teruskan ke manager jika ada masalah yang tidak biasa di selesaikan oleh koordinator lapangan SAS, jika ada laporan yang tidak jelas atau salah koordinator lapangan SAS yang akan menegur langsung melalui chat di dalam

group atau chat personal agar dapat di perbaiki dengan cepat.

##### B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang pengawasan dan kontrol komunikasi melalui aplikasi lainnya khususnya mengenai *Security and Safety* (SAS) di PT. Telkom Witel Makassar

#### DAFTAR RUJUKAN

- Ananda, Riska. 2018. Fakultas Dakwah, dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-raniry, and Banda Aceh, "Pola Komunikasi Organisasi Pada Badan Penanggulangan Bencana Aceh (Bpba)"
- AprinaJunika. 2016. Efektivitas komunikasi Akun Twitter @info Pku Sebagai Media Informasi Online di Pekanbaru, Jurusan ilmu Komunikasi Universitas Riau.
- Badriyah, M. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 1. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Carr, C. T., & Hayes, R. A. 2015. Social media: Defining, developing, and divining. *Atlantic Journal of Communication*, 23(1). doi: 10.1080/15456870.2015.972282
- Darsono, T. S. 2021. Sumber Daya Manusia Abad 21. Nusantara: Jakarta.
- Deddy Mulyana. 2011. Ilmu Komunikasi. Bandung: PT. Rosdakarya.
- ipta Kharisma, T. Y. 2017. Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Tdup) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.
- Effendy, Onong Uchjana. 2017. Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendi, Onong Uchjana. 1993. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Erawati, Irma; Darwis, Muhammad; Nasrullah, Muh. 2017. Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

- Fahana, J. F., & Ridho, F. 2018. Pemanfaatan Telegram Sebagai Notifikasi Serangan untuk Keperluan Forensik Jaringan. *JOM FISIP*, 5(1), 1-11.
- Hariyanto, D. 2021. Buku ajar pengantar ilmu komunikasi. Sidoarjo: Umsida Press.
- Handoko. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama. Bandung: Pustaka Setia, Bandung.
- Karyaningsih. 2018. Ilmu komunikasi. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Munandar, Harris. 2018. Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial Facebook, Twitter, dan Instagram. Prosiding Hubungan Masyarakat.
- Kotler Phillip, Kevin lance Keller. marketing management 14th edition. (jakarta: pt. indeks kelompok gramedia., 2012)
- Miles dan Huberman. 1992. Penelitian Kualitatif, Dasar - Dasar Aplikasi, Jakarta. PT. Press.
- Moleong L, J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sahar, Arshano. 2014. Fenomena New Media. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Satriadi. 2016. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru. *Jurnal penelitian. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjung pinang, Kepulauan Riau*.
- Siagian, Siagian, HaidirFitra. 2015. Pengaruh Dan Efektivitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Saluran Komunikasi Politik Dalam Membentuk Opini Publik.
- Sugiyono, 2007. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tubbs, Stewart. L., & Moss, Sylvia. 2012. Human Communication. Prinsip prinsip Dasar. Terjemahan oleh Deddy Mulyana dan Gembirasari. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tynecelia, Vici Santa, Efektivitas House Journal The Mall ska With Style Sebagai Media Promosi Pada Mall Ska Pekanbaru, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 2, Nomor 2 tahun 2015, Fakultas Ilmu Sosial dan politik Universitas Riau.
- Usman, M. Basyiruddin; Asnawir, H. 2002. Media Pembelajaran. Ciputat