
Adaptasi Komunikasi Personal *Account Manager* dalam Peningkatan Merek dan Penjualan (Studi Aplikasi MyTENS GoBeyond PT. Telkom Witel Kalsel)

Onhi Yuliarty Semara

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, Indonesia
E-mail: onhiyuliartisemara@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh proses penerimaan pesan berupa kebutuhan informasi para *Account Manager* melalui penggunaan suatu media aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bernama *My TENS GoBeyond*. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar aplikasi My TENS GoBeyond mempengaruhi pemenuhan kebutuhan informasi *Account Manager*. Penelitian dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Kalsel. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara dan dokumentasi. Populasi penelitian ini ialah *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Kalsel berjumlah 10 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar kebutuhan informasi *Account Manager* dapat dipenuhi oleh penggunaan aplikasi My TENS GoBeyond. Dengan fitur-fitur yang disediakan di dalam aplikasi My TENS GoBeyond sudah memangkas beberapa pekerjaan operasional yang dilakukan para AM yang sebelumnya masih bersifat manual menjadi digital. Kesimpulan dari penelitian ini adalah aplikasi MyTENS GoBeyond mampu mengoptimalkan proses komunikasi internal perusahaan dan meningkatkan kinerja operasional AM. Implikasi penelitian ini mencakup pengembangan teknologi komunikasi untuk memperkuat model adaptasi organisasi dan membuka peluang bagi penelitian lanjutan dalam konteks teknologi digital lainnya.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, penggunaan aplikasi, kebutuhan informasi

Abstract

This research is motivated by the process of receiving messages in the form of information needs of Account Managers through the use of an information and communication technology-based application media called My TENS GoBeyond. The purpose of this study is to find out how much the My TENS GoBeyond application affects the fulfillment of Account Manager information needs. The research was conducted at PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Kalsel. The research method uses a qualitative descriptive method. The data collection in this study is by interviews and documentation. The population of this study is the Account Manager of PT. Telekomunikasi Indonesia Witel South Kalimantan totals 10 people. The results of this study show that the need for Account Manager information can be met by the use of the My TENS GoBeyond application. With the features provided in the My TENS application, GoBeyond has cut some of the operational work done by AMs that were previously still manual to digital. The conclusion of this study is that the MyTENS GoBeyond application is able to optimize the company's internal communication process and improve AM operational performance. The implications of this research include the development of communication technologies to strengthen organizational adaptation models and open up opportunities for further research in the context of other digital technologies.

Keywords: organizational communication, application usage, information needs

PENDAHULUAN

Perkembangan penggunaan teknologi digital di Indonesia sangat berkembang pesat (Arvianti et al., 2022; Danuri, 2019; Mutiasari, 2020). Berdasarkan data-data tersebut, perusahaan perlu memperhatikan penggunaan teknologi digital yang sesuai sebagai salah satu media promosi yang sangat penting. Sebagian besar masyarakat Indonesia telah menjadikan media sosial sebagai bagian dari gaya hidup mereka. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya internet telah merubah cara orang dalam berkomunikasi dari yang awalnya one to many menjadi many to many dimasa pandemi seperti ini (Dasuki & Wahid, 2020).

Teknologi informasi dan komunikasi biasanya memungkinkan Perubahan berbagai pola hubungan manusia yang pada hakekatnya adalah interaksi manusia (Hidayat, 2021; Setiadi, 2016). Sehingga pertemuan pribadi juga bisa diatur jarak jauh. Perubahan-perubahan tersebut kemudian bermuara pada peningkatan efisiensi pelaksanaan aktivitas manusia.

Perubahan penggunaan teknologi informasi juga mempengaruhi perubahan aktivitas lingkungan perusahaan, karena memfasilitasi produksi informasi, pertukaran pesan antar karyawan dan peningkatan kinerja (Saputra et al., 2023).

Menurut Cholik, (2021) perusahaan dapat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperoleh, memproses, menyimpan, dan berbagi informasi dan pengetahuan. Dan munculnya jaringan internal organisasi atau perusahaan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi telah memudahkan orang-orang di dalamnya untuk terhubung dan berbagi pengetahuan, informasi, komunikasi, kolaborasi dan dukungan (Mustari, 2023).

Perusahaan saat ini sangat berbeda dari sebelumnya. Hal ini terutama disebabkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di masa lalu. Berkomunikasi dengan komputer menjadi penting bagi bisnis saat ini karena dapat mempermudah mengatasi kendala yang disebabkan oleh kendala ruang dan waktu. Kemudahan penggunaan juga dapat meningkatkan efisiensi karyawan dalam bekerja dengan harapan dapat meningkatkan kinerja. Teknologi terkomputerisasi baru memungkinkan karyawan untuk terhubung dengan siapa saja, di mana saja di organisasi mereka. Tidak masalah lagi apakah mereka berada di kantor atau terpisah dalam ruang dan waktu. Karena pesan komunikasi komputer dapat dengan mudah mengatasi hambatan, larangan dan batasan yang menjadi bagian dari komunikasi antar karyawan dalam suatu organisasi (Syarif, 2019).

Seperti dalam percakapan dengan atasan, rekan satu departemen atau karyawan lain, tidak perlu meminta atau memberi informasi. Dengan semakin mudahnya pengiriman pesan melalui teknologi informasi dan komunikasi, maka segala kebutuhan informasi yang berkaitan dengan internal perusahaan dapat dengan mudah diterima atau ditransmisikan. Perancangan media di perusahaan juga didasarkan pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Pemilihan saluran atau sarana pengiriman pesan komunikasi merupakan faktor yang harus diperhatikan, karena mempengaruhi efektifitas penyampaian pesan dan efisiensi kerja pegawai.

Selain untuk mengirim dan menerima informasi, media berbasis teknologi informasi dan komunikasi perusahaan juga dapat mempengaruhi kualitas kinerja individu di dalamnya. Kartika, (2020) menyatakan bahwa di era globalisasi saat ini, teknologi informasi menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi yang fleksibel bagi suatu organisasi, yang mampu menciptakan keunggulan bersaing di tengah persaingan yang semakin ketat.

Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi organisasi secara cepat, tepat, akurat dan tepat. Pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan memberikan hasil yang berarti dan akurat, terutama dalam kaitannya dengan penanganan dan pengolahan data yang berkaitan dengan operasional organisasi.

Penggunaan teknologi informasi merupakan sarana untuk mendukung atau mendorong organisasi mencapai tujuannya (Tanaamah et al., 2021). Teknologi informasi dapat digunakan secara efektif ketika anggota organisasi tahu bagaimana menggunakan teknologi dengan baik. Akhirnya, penggunaan teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi seseorang (Retriana et al., 2013).

Ningtiyas et al., (2019) mengklaim bahwa teknologi informasi digunakan dalam suatu perusahaan dengan harapan pengguna sistem dapat mencapai kinerja yang lebih baik. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai perusahaan yang berbasis IT sudah menerapkan penggunaan teknologi digital dalam aktivitas karyawannya sehari-hari. Melalui aplikasi-aplikasi online yang bertujuan untuk efisiensi dan memudahkan segala bentuk kegiatan operasional harian yang dilakukan oleh seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Terkait hal tersebut di atas, para *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk juga dibekali dengan aplikasi khusus, yaitu Aplikasi “*My Tens*”. Dimana aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan para *Account Manager* dalam mengelola seluruh Corporate Customernya. Sebelum dibuatnya aplikasi “MyTEnS GoBeyond” ini, hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan Corporate Customer masih banyak menggunakan sistem manual, dimana harus ada admin khusus untuk membantu dalam pengelolaan corporate customer tersebut. Para *Account Manager* sebelumnya harus berinteraksi langsung dengan beberapa orang admin tertentu terkait permasalahan dengan *Corporate Customernya*. Misalnya saat memerlukan proposal penawaran, saat ingin melaporkan gangguan, saat perlu solusi untuk sebuah layanan, semuanya harus dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan para admin yang sudah ditentukan. Selain itu juga, saat para *Account Manager* ingin melihat performansi mereka dalam hal penjualan, harus berkontak langsung dengan admin yang sudah ditentukan

Management PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk selama ini juga mengalami kesulitan saat ingin melihat kegiatan dan performansi para *Account Manager* yang tersebar di seluruh Indonesia. Sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk bisa mengumpulkan seluruh data performansi penjualan para *Account Manager*. Salah satu strategi perusahaan untuk menyikapi gap supaya sistem kerja para *Account Manager* lebih efisien dan terstruktur, salah satunya dengan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini. Sehingga bisa mengurangi ketergantungan antar individu dalam perusahaan dan bisa lebih meningkatkan kinerja para *Account Manager* dengan cara memangkas beberapa alur yang dianggap hanya membuang waktu. Dan juga pihak management bisa mendapatkan data penjualan seluruh *Account Manager* yang tersebar se-Indonesia tepat pada waktunya.

Brand image PT. Telkom sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang teknologi, menjadikan inovasi teknologi sebagai sebuah keharusan. Peneliti ingin melihat lebih jauh, bagaimana efektifitas aplikasi MyTEnS GoBeyond ini untuk bisa meningkatkan brand image dan penjualan perusahaan bagi para *Account Manager* dan juga Corporate Customernya. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sendiri berupaya dan terus melakukan sosialisasi baik melalui webinar, email dan pelatihan tatap muka langsung, harapannya agar para *Account Manager* menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini.

Penelitian oleh Raharjo et al., (2021) tentang *Changes of Learning Communication Models in New Normal Adaptation : From Classroom Learning to Distance Learning Environment*. New Normal Beradaptasi dengan Perubahan Pola Komunikasi Pembelajaran: Dari Pembelajaran di Kelas hingga Lingkungan Belajar Jarak Jauh. Untuk menerapkan protokol kesehatan, lembaga pendidikan telah mengubah model pembelajaran mereka dari pembelajaran di kelas menjadi pembelajaran online. Penelitian ini mencoba menganalisis dan mengkaji kemampuan dosen untuk mengadaptasi pola komunikasi pembelajaran dari pembelajaran berbasis kelas hingga pembelajaran daring. Beberapa situasi dapat menciptakan hambatan dalam adaptasi guru dari pembelajaran di kelas ke

pembelajaran online. Namun dalam pembelajaran daring ini, ternyata masih banyak hal yang perlu dibenahi, dan ada juga kendala yang mempengaruhi proses pembelajaran. Traditional classroom learning, di mana pendidikan sebagian besar didasarkan pada sistem pengajaran yang sering berfokus pada materi itu sendiri daripada pada siswa dan perbedaan antara kemampuan dan keterampilan belajar (Adri et al., 2021).

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis komunikasi yang dilakukan *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk baik verbal dan non verbal kepada corporate customer dalam memenuhi kebutuhan informasis, menganalisis tentang hambatan yang ditemui pada saat penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond oleh *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dalam proses adaptasinya, dan menganalisis model komunikasi saat adaptasi penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond oleh *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk memenuhi operasional hariannya.

Manfaat dari penelitian ini yaitu memberikan pemahaman dan pengertian mengenai peran aplikasi MyTEnS GoBeyond bagi *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sehingga memberikan dampak yang positif dalam peningkatan merek dan penjualan khususnya di PT. Telkom Witel Kalsel. Selain itu manfaat lain dari penelitian ini secara teoritis dan secara praktis adalah sebagai berikut: Secara teoritis dapat memberikan sumbangsih bagi penelitian komunikasi kepada masyarakat dan pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya dalam mengetahui peran aplikasi MyTEnS GoBeyond bagi para *Account Manager* dalam hal peningkatan merek dan penjualan PT. Telkom Witel Kalsel dan menambah literatur ilmiah bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian yang berkaitan dengan peran sebuah aplikasi dalam peningkatan sebuah merek dan penjualan produk. Secara Praktis Dapat dijadikan bahan referensi bagi lembaga atau instansi terkait dalam penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond oleh *Account Manager* PT. Telkom Witel Kalsel

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif, serta dengan melakukan wawancara mendalam (*in depth interview*) kepada informan. Pendekatan ini ditunjukkan oleh peneliti, untuk melakukan penelitian dalam menganalisa dan mendeteskikan pengalaman yang dirasakan individu. Pendekatan tersebut dilakukan kepada orang-orang yang terkait dengan Aplikasi MyTEnS GoBeyond dalam hal ini adalah *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Pengumpulan data dalam penelitian ini juga diperoleh dengan melakkan wawancara mendalam (*in depth interview*). Wawancara mendalam bersifat informal dan fleksibel yang dimana mengikuti kondisi dan situasi partisipan. Wawancara mendalam ini dilakukan untuk mendapatkan secara detail informasi terkait fenomena tentang tujuan yang akan diteliti oleh peneliti. Wawancara ini juga bertujuan untuk mendapatkan informasi atau suatu yang tidak pernah atau belum terlihat. Oleh karena itu, fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengalaman para *Account Manager* dalam menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond.

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian secara umum diartikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik tertentu.

Penentuan Key Informan

Dalam penentuan informan pada penelitian ini adalah berjumlah 10 orang. Kesepuluh informan tersebut telah memenuhi kriteria informan dalam penelitian ini, karena para informan merupakan

pengguna aktif Aplikasi MyTEnS GoBeyond dan merupakan seorang Account Manager. Informan yang dimaksud merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi, karena pada analisis penelitian ditentukan berdasarkan data yang terdapat pada sampel sehingga sangat penting memilih sampel yang representatif dengan populasinya. Pada penelitian ini, sampel yang diambil dari populasi menggunakan *purposive sampling*.

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan, yaitu pada bulan September tahun 2022. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Telkom Witel Kalimantan Selatan. Metode teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Dokumentasi, Wawancara, dan Observasi. jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi partisipan /informan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah terkait penggunaan Aplikasi MyTEnS GoBeyond oleh para *Account Manager* PT. Telkom Witel Kalsel dalam meningkatkan brand dan penjualan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama lapangan, dan setelah selesai lapangan, Oleh karena itu, metode yang digunakan adalah analisis non-teknik.

Dalam menganalisis data kualitatif penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, cari tema dan polanya. Dari data tentang penggunaan Aplikasi MyTEnS GoBeyond yang diperoleh dilapangan dengan jumlah banyak, peneliti hanya memilih hal-hal yang penting saja dan membuang hal-hal yang tidak perlu.

Penyajian Data (*Data Display*)

Melakukan data display didalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori sehingga memudahkan pemahaman tentang fakta yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal yang dipahami tersebut.

Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing or Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang bisa mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Metode ini penulis gunakan untuk mengambil kesimpulan dan verifikasi dari berbagai informasi yang diperoleh di lapangan, baik itu hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi, sehingga dapat diketahui inti dari hasil penelitian ini

Keabsahan Data

Pada tahap ini peneliti memeriksa kembali data yang telah diperoleh dari lapangan. Dengan memeriksa kembali data yang telah diperoleh dari lapangan maka dapat memberikan detesis data yang valid dan sistematis dengan apa yang di amati. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Menurut Sugiyono, (2018), Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu sendiri. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu yang dipilih peneliti untuk dilakukan keabsahan data dari data penelitian yang didapatkan di PT. Telkom Witel Kalsel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Lapangan

Penelitian fenomenologi ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pengalaman para *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dalam menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond dalam operasional sehari-hari. Berdasarkan proses hasil penelitian di lapangan peneliti menemukan 3 pokok tema, yaitu peran komunikasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi *Account Manager* dalam berkomunikasi verbal dan non verbal dengan *Corporate Customer*, hambatan dan kendala komunikasi pada saat beradaptasi dalam penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond oleh *Account Manager*, dan model komunikasi adaptasi penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond dalam membantu *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk memenuhi operasional hariannya. Pada hasil penelitian lapangan yang akan di bahas juga mencakup dua hal yakni karakteristik informan dan hasil analisa data penelitian.

Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Kalsel, peneliti mengumpulkan data melalui analisis data non-teknik yaitu analisis berdasarkan pengalaman yang terjadi, telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Diketahui dari wawancara pertanyaan penelitian, antara lain :

1) Apa yang membuat anda tertarik untuk menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ?

Mr. E (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Saya tertarik menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond karena pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond terdapat banyak konten yang saya perlukan sebagai AM, jadi saya tertarik menggunakan, apalagi saat pandemi seperti ini Aplikasi MyTEnS GoBeyond benar-benar sangat membantu AM karena dianjurkan untuk bekerja tetap dirumah.”

Ms. I (AM-3 Eksternal) mengatakan :

“Awalnya kurang tertarik menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond, semakin kesini semakin banyak saya perlu dengan konten informasi yang ada di Aplikasi MyTEnS GoBeyond, sejak itulah saya iseng untuk mencoba semua menu dan konten di Aplikasi MyTEnS GoBeyond. Banyak product knowledge yang mengedukasi tergantung konten yang ingin saya lihat.”

Mr. C (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Yang membuat saya tertarik dengan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini banyak fitur menarik dan pengetahuan tentang pelanggan saya, dan dapat membuat seseorang bisa berkekrativitas dan mengekspresikan keinginan mereka. Namun, memang ada yang masih harus ditingkatkan lagi.”

Ms. D (AM-3 Organik) mengatakan :

“Yang membuat saya tertarik menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond adalah di Aplikasi

MyTEnS GoBeyond menjadi salah satu aplikasi yang dapat mendorong kreativitas saya dalam meningkatkan kinerja saya. Aplikasi ini dapat mengekspresikan kreativitas saya khususnya dalam pembuatan proposal layanan, Aplikasi MyTEnS GoBeyond sendiri merupakan platform digital dengan konten spesial dan unik yang penggunaannya cukup mudah. Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini juga dapat mengasah pengetahuan dan skill saya, untuk mengelola para pelanggan.”

Mr. F (AM- Organik) mengatakan,

“Karna sekarang banyak aplikasi yang harus saya gunakan dan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini salah satunya untuk mengelola pelanggan saya, sehingga menjadikan saya salah satu orang yang ikut tertarik menggunakan aplikasi ini.”

Mr. G (AM-1 Pro) mengatakan,

“Tertarik menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond karena diwajibkan kepada seluruh AM Telkom.”

Mr. B (AM-2 External) mengatakan :

“Yang membuat saya tertarik untuk menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini adalah karena kewajiban dari kantor.”

Mr. H (AM-3 External) mengatakan :

“Karena Aplikasi MyTEnS GoBeyond menyediakan konten yang sangat beragam, mulai dari proposal sampai laporan gangguan. Dari beragam konten yang disediakan caranya cukup singkat dan jelas itu yang membuat saya menjadi lebih tertarik menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond.”

Mr. A (AM-1 Pro) mengatakan,

“Saya menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond awalnya hanya iseng, karena selama adanya virus corona yang membuat kita harus dirumah aja itu cukup memudahkan, karena banyak teman-teman di grup juga biasanya membahas tentang Reward tertinggi pengguna Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini maka saya pun penasaran dan mendownload lah aplikasi tersebut. Lalu untuk saat ini Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini mampu untuk mengekspresikan diri kita. Sering sekali di Aplikasi MyTEnS GoBeyond itu terdapat informasi dan pengetahuan yang sebelumnya belum saya ketahui, dan itulah alasan saya menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond.”

Mr. J (AM-2 External Multidivisi) mengatakan,

“Menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond karena lagi trend dan saya tidak mau ketinggalan juga untuk menggunakan aplikasi yang satu ini.”

Berdasarkan hasil dari wawancara mendalam yang dilakukan kepada 10 informan selaku *Account Manager* di Telkom Witel Kalsel tentang apa yang membuat mereka tertarik untuk menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond. Dapat disimpulkan bahwa yang membuat mereka tertarik

untuk menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond adalah karena Aplikasi MyTEnS GoBeyond pada saat ini memang diperlukan apalagi selama pandemi virus corona yang membuat semua orang khususnya karyawan Telkom harus dirumah saja dan menyusahkan, juga menjadi salah satu alasan mengapa mereka tertarik untuk menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond. Dengan menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond tersebut, dapat mendorong kreativitas mereka dalam meningkatkan kinerjanya melalui semua konten yang tersedia di dalamnya.

2) Fitur apa saja yang terdapat pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond yang sering anda gunakan ?

Mr. E (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Fitur yang saya gunakan tentunya yang pertama adalah laporan gangguan, selanjutnya saya gunakan pembuatan proposal yang ada di Aplikasi MyTEnS GoBeyond, tak hanya itu info harga layanan juga diperlukan ketika saya membuat penawaran.”

Ms. I (AM-3 Eksternal) mengatakan :

“Yang paling saya suka adalah fitur kinerja, karena fitur ini kita bisa performansi yang kita buat, sehingga kita tau berapa sisa target yang harus dicapai dan itu menyenangkan untuk dilihat.”

Mr. C (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Banyak fitur yang bisa digunakan di Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini contohnya seperti info produk, harga layanan dan kinerja saya yang sering saya gunakan.”

Ms. D (AM-3 Organik) mengatakan :

“Fitur yang sering saya gunakan fitur untuk pembuatan proposal layanan yang akan saya kirim ke pelanggan.”

Mr. F (AM- Organik) mengatakan :

“Fitur pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond banyak dan yang sering saya gunakan adalah fitur product knowledge dan pengukuran kinerja saya.”

Mr. G (AM-1 Pro) mengatakan :

“Untuk fitur pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond sangat bervariasi, tetapi yang sering saya gunakan adalah fitur product knowledge.”

Mr. B (AM-2 External) mengatakan :

“Fitur yang saya gunakan banyak tapi salah satu favorit saya adalah fitur kinerja saya berupa grafik.”

Mr. H (AM-3 External) mengatakan :

“Fitur yang disediakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond sangat lah banyak, tetapi saya lebih dominan menggunakan fitur laporan gangguan.”

Mr. A (AM-1 Pro) mengatakan :

“Untuk fitur yang saya gunakan itu beragam, tergantung konten yang saya perlukan. Namun biasanya yang sering saya gunakan yaitu tentang product knowledge.”

Mr. J (AM-2 External Multidivisi) mengatakan :

“Banyak fitur yang bisa di pilih dan digunakan, dan yang sering saya gunakan adalah fitur info produk dan laporan gangguan.”

Dari hasil wawancara peneliti yang dilakukan kepada 10 informan yaitu *Account Manager* PT. Telkom Witel Kalsel tentang fitur apa saja yang terdapat pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond yang sering mereka gunakan. Dapat di tarik kesimpulan bahwa fitur yang terdapat pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond yang sering digunakan adalah fitur product knowledge untuk belajar tentang jenis layanan yang bisa ditawarkan.

Selain itu, fitur laporan gangguan, membuat orang yang menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini terlihat lebih cepat bekerjanya, dan berkredibelitas, sehingga menjadi pilihan fitur yang sering mereka gunakan pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond.

3) Pada saat situasi seperti apa anda ingin menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ?

Mr. E (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Sepertinya saya tidak mengenal situasi, setiap saya pegang hp saya selalu membuka Aplikasi MyTEnS GoBeyond. Tapi untuk membuat update project, kalau lagi pengen ya buat, kalau ngak ya paling sekedar scrool saja.”

Ms. I (AM-3 Eksternal) mengatakan :

“Biasanya pada situasi ketika bosan, jenuh di rumah, atau pas lagi ga ada kegiatan.”

Mr. C (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Situasi saat pandemi ini yang kebanyakan menghabiskan waktu dirumah saja membuat saya menggunakan aplikasi ini jadi lebih sering, karena saya harus mengupdate pekerjaan di Aplikasi MyTEnS GoBeyond.”

Ms. D (AM-3 Organik) mengatakan :

“Pada saat situasi saya ketika ada mood atau keinginan membuatnya. Biasanya saya menggunakannya tergantung pada mood mau update data atau tidak.”

Mr. F (AM- Organik) mengatakan :

“Pada saat dirumah aja lagi tidak melakukan aktifitas penting, sambil rebahan saya gunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond”

Mr. G (AM-1 Pro) mengatakan :

“Aplikasi MyTEnS GoBeyond saya gunakan pada saat situasi lagi bosan atau lagi ga ada teman, akhirnya Aplikasi MyTEnS GoBeyond bisa jadi media pengisi waktu untuk saya.”

Mr. B (AM-2 External) mengatakan :

“Sebenarnya Tidak ada situasi khusus, langsung saja menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond.”

Mr. H (AM-3 External) mengatakan :

“Pada saat situasi pandemic seperti ini saya tetap menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond tetapi lebih pada saat berada dirumah, karena saat di luar biasanya tidak sempat.”

Mr. A (AM-1 Pro) mengatakan :

“Biasanya saya menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond itu pada situasi yang sangat membosankan atau pada saat saya sudah terlalu pusing dengan kuliah atau organisasi.”

Mr. J (AM-2 External Multidivisi) mengatakan :

“Tidak ada situasi tertentu, saya bisa saja menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond kapan saja dan kapan pun saya mau.”

Setelah wawancara yang peneliti lakukan kepada 10 informan *Account Manager* PT. Telkom Witel Kalsel tentang pada saat situasi seperti apa mereka ingin menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond. Dapat disimpulkan bahwa dalam menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond biasanya pada saat mereka sedang bosan karena tidak ada aktifitas dirumah dan jenuh karena terlalu pusing dengan berbagai macam kegiatan. Sehingga Aplikasi. Bahkan disaat pandemi seperti ini, sebagian dari mereka biasa menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond kapan saja mereka inginkan, tentunya saat mereka sedang bersantai sendiri dirumah atau bersama teman, sahabat dan saudara.

4) Bagaimana pengalaman anda saat pertama kali menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond

Mr. E (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Saat pertama kali melihat aplikasi ini saya agak bingung dan kurang paham isi konten didalamnya, karena belum ada penjelasan detail terkait aplikasinya, jadi saya Cuma sekilas melihat dan menunggu arahan dari atasan saja.”

Ms. I (AM-3 Eksternal) mengatakan :

“Awalnya saya berpikir aplikasi apa lagi ini, pasti bakal merepotkan. Aplikasi baru berarti makin memusingkan saja.”

Mr. C (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Pertama kali dikenalkan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini, ya saya ikuti saja arahan dari kantor seperti apa. Ya agak rumit sih awalnya.”

Ms. D (AM-3 Organik) mengatakan :

“Menurut saya aplikasi MyTEnS GoBeyond ini pas pertama dulu melihatnya, bagi saya cukup mudah ga susah.”

Mr. F (AM- Organik) mengatakan,

“Seperti yang saya bilang sebelumnya sekarang banyak aplikasi yang harus saya gunakan dan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini salah satunya untuk mengelola pelanggan saya, jadi saya coba-coba dulu dan relatif mudah sih, ga terlalu sulit.”

Mr. G (AM-1 Pro) mengatakan,

“Pas pertama kemarin saya minta ajarin teman yang senior untuk mengajari bagaimana cara menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini.”

Mr. B (AM-2 External) mengatakan,

“Walaupun saya rasa susah tapi karena wajib dari kantor ya mau ga mau harus saya pelajari dulu.”

Mr. H (AM-3 External) mengatakan :

“Pas pertama dulu ya saya ngikut aja karena manager saya menyuruh menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini dan kami ramai-ramai belajar bersama, karena saya agak bingung dengan fungsi-fungsi menunya di aplikasi.”

Mr. A (AM-1 Pro) mengatakan :

“Waktu pertama kemarin saya mendapat arahan untuk menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini, saya merasa senang karena ada aplikasi baru yang akan memudahkan pekerjaan saya sebagai AM. Klo soal sulit untuk pertama pasti, tapi klo sudah biasa ga akan sulit lagi.”

Mr. J (AM-2 External Multidivisi) mengatakan,

“Sebenarnya agak sulit, kadang masih bingung juga. Tapi harus dilakukan karena wajib, dan sampai sekarang saya memang belum terlalu sering menggunakannya.”

Kegiatan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada 10 orang key informan dari *Account Manager* PT. Telkom Witel Kalsel tentang pengalaman saat pertama kali mereka menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond. Dapat disimpulkan bahwa saat pertama kali menggunakan mereka merasa kesulitan, sehingga perlu belajar dan arahan untuk menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini

5) Dalam sehari, berapa kali anda menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ?

Mr. E (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Jarang banget karena tergantung mood, tapi kalau membuka Aplikasi MyTEnS GoBeyond sekedar mau cari pengetahuan seperti sehari sekali lah.”

Ms. I (AM-3 Eksternal) mengatakan :

“Dalam sehari tergantung, bisa beberapa kali menggunakan MyTEnS GoBeyond karena tergantung mood, tapi biasanya saya menggunakan MyTEnS GoBeyond satu sampai dua kali sehari ketika merasa bosan menggunakan media sosial lain

Mr. C (AM-2 External) mengatakan :

“Dalam sehari mungkin saya menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini 2-3 kali itupun jika tidak sibuk jadi tidak sepenuhnya menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini.”

Ms. D (AM-3 Organik) mengatakan :

“Dalam sehari bisa 3 sampai 8 kali saya menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond”

Mr. F (AM- Organik) mengatakan :

“Saya menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond tidak setiap waktu, kadang aja kalo waktu luang buka Aplikasi MyTEnS GoBeyond.”

Mr. G (AM-1 Pro) mengatakan :

“Aplikasi MyTEnS GoBeyond saya gunakan kalo paling sering sehari cuma 1 kali tapi biasanya tidak tiap hari”

Mr. B (AM-2 External) mengatakan :

“Saya menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond jarang jadi tidak bisa dihitung dalam sehari kalau dalam sebulan ada 3 kali atau lebih.”

Mr. H (AM-3 External) mengatakan :

“Dalam sehari maximal 1 kali itu pun terkadang tidak pernah”

Mr. A (AM-1 Pro) mengatakan,

“Bisa saja 15-20 kali saya menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond.”

Mr. J (AM-2 External Multidivisi) mengatakan :

“Dalam satu hari, saya bisa menggunakan Aplikasi MyTEnS GoBeyond 1-3 kali bahkan lebih.”

Kegiatan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada 10 orang key informan dari *Account Manager* PT. Telkom Witel Kalsel tentang berapa kali dalam sehari mereka menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond. Dapat disimpulkan bahwa dalam sehari, mereka menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond 1-3 kali bahkan bisa sampai 20 kali dan semua itu tergantung keinginan mereka. Tetapi untuk mengupdate project baru di Aplikasi MyTEnS GoBeyond, mereka hanya melakukan 1-3 kali dalam sehari atau bahkan 1 kali dalam seminggu.

6) Apakah anda mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond ?

Mr. E (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Bagi saya cukup mudah, tidak ada kesulitan yang berarti selama menggunakan aplikasi ini.”

Ms. I (AM-3 Eksternal) mengatakan :

“agak ribet, banyak pilihannya. Kadang suka males ngisinya.

Mr. C (AM-2 External) mengatakan :

“Ga sulit sebenarnya, tapi data yang harus diisi banyak.”

Ms. D (AM-3 Organik) mengatakan :

“Tidak ada kesulitan, mudah dipahami kok isianya. Apalagi sudah biasa digunakan.”

Mr. F (AM- Organik) mengatakan :

“Tidak ada kesulitan, cuman kadang-kadang pas servernya full bisa error.”

Mr. G (AM-1 Pro) mengatakan :

“Pas awalnya aja agak sulit, karena belum paham. Tapi pas sudah dilakukan ga terlalu susah sih”

Mr. B (AM-2 External) mengatakan :

“Awalnya aja susah, tapi kan diajari caranya oleh Helpdesk aplikasinya pas kemarin masih baru-baru. Klo sekarang sudah lancar dong”

Mr. H (AM-3 External) mengatakan :

“Kadang-kadang masih suka bingung, isian sama pilihannya banyak jadi kadang males karena agak rumit”

Mr. A (AM-1 Pro) mengatakan :

“Ga ada yang sulit klo mau belajar, bingung itu wajar pas awal-awal. Klo sekarang karena rutin jadi sudah biasa.”

Mr. J (AM-2 External Multidivisi) mengatakan :

“Sulit sih, tapi karena harus menggunakan aplikasinya jadi ya harus dipakai.”

7) Apa hal terbaik yang pernah anda dapatkan sebagai pengguna Aplikasi MyTEnS GoBeyond ?

Mr. E (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Banyak hal yang saya dapat kan, terutama dari segi pengetahuan, yang tadinya agak sulit dapat informasi internal sekarang lebih mudah.”

Ms. I (AM-3 Eksternal) mengatakan :

“Hal yang terbaik menurut saya yaitu mendapatkan info produk dan mempermudah proses penawaran layanan, misalnya saat mau bikin proposal layanan, kemudian edukasi tentang rekomendasi-rekomendasi, harga layanan bahkan sampai informasi yang tadinya kita tidak tahu menjadi tahu setelah melihat konten-konten dari aplikasi ini. Dan yang memotivasi saya karena juga ada rewardnya bagi para AM yang menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini.”

Mr. C (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Hal terbaik yang saya dapatkan mungkin tidak terlalu banyak namun aplikasi MyTEnS GoBeyond ini memiliki banyak fitur yang sangat membantu AM.”

Ms. D (AM-3 Organik) mengatakan :

“Hal terbaik yang pernah saya dapatkan adalah saya selalu bisa memantau kinerja saya sebagai Account Manager di aplikasi ini.”

Mr. F (AM- Organik) mengatakan :

“Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini sebenarnya menguntungkan bagi kita AM, tapi menurut saya sisi baik nya yang juga saya dapatkan banyak informasi produk dan layanan yang bisa kita lihat dan ditawarkan ke CC, dan juga meedukasi dan memberikan informasi yg baik untuk pengguna nya.”

Mr. G (AM-1 Pro) mengatakan :

“Hal terbaik yang pernah saya dapatkan adalah ketika saya pernah memposting beberapa hasil kunjungan saya ke CC dan saya mendapatkan reward dari Telkom pusat.”

Mr. B (AM-2 Eksternal) mengatakan :

“Hal baik yang saya dapat setelah menggunakan saya menggunakan aplikasi MYTEnS GoBeyond ini yang pasti memiliki banyak wawasan baru, dan masih banyak lagi ilmu yang saya dapat.”

Mr. H (AM-3 Eksternal) mengatakan :

“Saya mendapat banyak pelajaran, contohnya saya melihat video produk sebagai bahan promosi ke CC dengan durasi waktu yang singkat dan penyampaian yang baik.”

Mr. A (AM-1 Pro) mengatakan :

“Hal terbaik yang saya dapatkan yaitu saya banyak belajar tentang product knowledge. Banyak sekali info jenis layanan lain di Aplikasi MyTEnS GoBeyond yang bisa dipelajari dari yang sebelumnya biasa saya tawarkan kepada CC saya.”

Mr. J (AM-2 Eksternal Multidivisi) mengatakan :

“Dari Aplikasi MyTEnS GoBeyond saya bisa membuat proposal layanan saat itu juga, kapan saya perlukan, karena kadang pelanggan minta segera saat itu juga pas ketemu dengan AM.”

Hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan bersama 10 orang key informan dari *Account Manager* PT. Telkom Witel Kalsel tentang apa hal terbaik yang pernah mereka dapatkan sebagai pengguna Aplikasi MyTEnS GoBeyond. Dapat disimpulkan bahwa hal terbaik yang pernah mereka dapatkan sebagai pengguna Aplikasi MyTEnS GoBeyond adalah mendapatkan ilmu pengetahuan. Selain itu hal terbaik dari pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond ini adalah konten yang bisa melihat kinerja harian AM, meringankan tugas AM dalam membuat penawaran dan juga proposal layanan, dan sangat bermanfaat untuk pekerjaan *Account Manager* di Telkom

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terdapat jenis penelitian fenomenologi yang bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pengalaman para *Account Manager* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dalam menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond dalam operasional sehari-hari. Berdasarkan proses hasil penelitian di lapangan peneliti menemukan 3 pokok tema, yaitu peran komunikasi dalam pengaruh penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond terhadap pemenuhan kebutuhan informasi *Account Manager* dalam berkomunikasi verbal dan non verbal dengan Corporate Customer, hambatan dan kendala komunikasi pada saat beradaptasi dalam penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond oleh *Account Manager* PT.

Kelebihan dan Kekurangan dalam Penggunaan Aplikasi MyTEnS GoBeyond oleh Account Manager

Adapun Kelebihan dalam penggunaan Aplikasi *My TEnS GoBeyond*, yaitu sebagai berikut :

1. Menghemat banyak waktu, dibandingkan harus mengontak unit-unit terkait untuk mendapatkan informasi layanan dan tidak perlu mencetak *hardcopy* karena aplikasi *My TEnS GoBeyond* dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

2. Kemudahan untuk mendapatkan informasi, dengan aplikasi My TEnS GoBeyond *Account Manager* dapat mengetahui informasi mengenai layanan dari Telkom. Misalkan saja bagi AM, mereka dapat menggunakan aplikasi My TEnS GoBeyond untuk melihat info layanan atau info paket terbaru maupun promo-promo menarik lainnya.
3. Self registration, *Account Manager* dapat menggunakan fitur Project Baru melalui aplikasi My TEnS GoBeyond untuk melistkan project baru yang akan dilakukan di CCnya dengan mudah dan nyaman.
4. Check solution availability, *Account Manager* bisa mengecek langsung solusi terbaik yang akan ditawarkan kepada CC melalui aplikasi My TEnS GoBeyond secara praktis dan pasti sehingga *Account Manager* dapat mengetahui apakah layanan terbaik yang bisa diberikan kepada CCnya.
5. Laporan gangguan Corporate Customer dengan mudah, apabila terjadi gangguan layanan *Account Manager* dapat melaporkan gangguan layanan di CCnya dengan fitur laporan gangguan secara terpantau dan mudah dan dapat pula mengecek progress laporan gangguan untuk mengetahui apakah laporan gangguan yang sudah dilaporkan melalui aplikasi My TEnS GoBeyond sudah ditindak lanjuti atau belum.
6. Mengamandemen kontrak berlangganan dengan mudah dan tepat waktu, dengan adanya fitur notifikasi end date kontrak masing-masing CC, AM dapat mengetahui kapan berakhirnya masa berlangganan setiap CCnya melalui aplikasi My TEnS GoBeyond.
7. Kemudahah dan fleksibilitas untuk memilih layanan tambahan lainnya, melalui fitur layanan tambahan yang tersedia AM dapat memilih layanan tambahan apa saja yang akan diberikan ke CCnya melalui aplikasi My TEnS GoBeyond.

Sedangkan kekurangan dalam penggunaan Aplikasi My TEnS GoBeyond, yaitu sebagai berikut :

1. Memerlukan koneksi internet, pengguna harus memastikan smartphone-nya memiliki koneksi internet karena untuk mengakses atau menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini diharuskan memiliki koneksi internet jika tidak ada koneksi internet maka aplikasi MyTEnS GoBeyond tidak dapat diakses atau digunakan.
2. Penanganan yang lambat, tidak jarang penanganan gangguan saat dilaporkan melalui aplikasi MyTEnS GoBeyond terasa lamban. Sehingga banyak pengguna layanan Telkom sampai harus datang ke Plasa Telkom agar keluhannya segera ditangani atau ditindak lanjuti.
3. Aplikasi terkadang error, terkadang *Account Manager* yang tidak bisa mengakses fitur-fitur layanan yang tersedia pada aplikasi MyTEnS GoBeyond dikarenakan aplikasi tersebut error seperti setelah mengupgrade aplikasi My TEnS GoBeyond.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi didapatkan bahwa seluruh AM di Telkom Witel Kalsel sudah menggunakan aplikasi MyTEnS GoBeyond dan sudah mengikuti pelatihan cara penggunaannya.

Komunikasi Adaptasi Kepada AM dalam Pemakaian Aplikasi MyTEnS GoBeyond

Sejak disosialisasikan sampai dengan aplikasi ini menjadi sebuah aplikasi wajib bagi AM, dalam penggunaan aplikasi MyTEnS GoBeyond ini dapat dikatakan sebagai sebuah cara komunikasi yang efektif dalam merubah sikap dan pandangan perilaku dari penerima pesan atau komunikan. Keefektifitasan komunikasi adalah karena komunikator dapat menguasai komunikasi yang sedang berlangsung misalnya komunikasi secara tatap muka. Kombinasi antara metode komunikasi verbal dan non verbal dari AM dapat membantu optimalisasi komunikasi efektif kepada *Corporate Customer*.

Hambatan Pada Penggunaan Aplikasi MyTEnS GoBeyond.

Hambatan dalam komunikasi umumnya terjadi pada saat penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sering terjadi tidak tercapainya pengertian sebagaimana yang dikehendaki, malah timbul kesalahpahaman. Secara teknis hambatan adalah hal apapun yang dapat mendistorsi pesan, apapun yang menghalangi penerima dalam menerima pesan (Alfi & Saputro, 2018; Kusmana et al., 2024). Tidak dapat diterimanya pesan tersebut dengan sempurna dikarenakan perbedaan lambang atau bahasa antara apa yang dipergunakan dengan yang diterima. Selain itu terdapat hambatan teknis lainnya yang menyebabkan gagasan terhadap kelancaran sistem komunikasi kedua belah pihak.

Hasil penelitian mengenai hambatan yang terjadi, sesuai dengan teori hambatan komunikasi dijelaskan oleh Kinicki & Kreitner, (2014), yang mengemukakan bahwa terdapat empat macam hambatan yang dapat mengganggu dalam sistem atau proses berkomunikasi. Menurut Krietner empat macam hambatan tersebut, antara lain:

Hambatan Dalam Proses Penyampaian (*Process Barrier*)

Hambatan ini bisa terkadang datang dari pihak komunikator (*sender barrier*) yang mendapatkan kesulitan didalam penyampaian pesan-pesannya, komunikator tidak menguasai materi atau isi dari pesan, serta belum memiliki kemampuan sebagai seorang pemberi pesan atau komunikator yang handal. Hambatan ini dapat pula berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena kesulitan atau kesusahan penerima pesan atau komunikan dalam memahami / mengerti isi dari pesan itu dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikan. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor, *feedback*-nya (hasil tidak tercapai), *medium barrier* (media atau alat dipergunakan kurang tepat) dan *decoding barrier* (hambatan untuk memahami pesan secara tepat).

Hambatan Secara Fisik (*Physical Barrier*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya jenis HP yang digunakan AM karena semakin canggih HPnya semakin meningkatkan performa aplikasi MyTEnS GoBeyond itu sendiri. Hal ini dapat membuat error aplikasi saat akan digunakan.

Hambatan Semantik (*Semantic Barrier*)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja bahasa yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknisnya kurang. Atau sebaliknya, tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

Hambatan Psiko-Sosial (*Psychosocial Barrier*)

Hambatan dari Psiko-Sosial (*Psychosocial Barrier*) antara lain berupa adanya perbedaan yang cukup lebar dalam hal persepsi, aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, serta nilai-nilai yang dianut sehingga oleh masing-masing etnis atau daerah yang berbeda-beda menyebabkan kecenderungan, kebutuhan, serta harapan-harapan dari kedua belah pihak yang berkomunikasi juga menimbulkan perbedaan.

Model Komunikasi dari Penggunaan Aplikasi MyTEnS GoBeyond

Model komunikasi yang digunakan pada Aplikasi MyTEnS GoBeyond adalah model komunikasi interaksi yang menggambarkan komunikasi berlangsung dua arah. Biasanya model komunikasi interaksi banyak digunakan dalam internet atau media komunikasi modern. Begitu pula dengan Aplikasi MyTEnS GoBeyond yang berbasis internet ini. Model komunikasi interaksi ini sebagai upaya untuk menggambarkan dan menjelaskan proses komunikasi serta berbagai faktor yang mempengaruhi arus serta efektivitas komunikasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi MyTEnS GoBeyond memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi kerja *Account Manager* (AM) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, khususnya di Witel Kalimantan Selatan. Melalui fitur-fitur unggulan seperti laporan gangguan, pembuatan proposal, dan pengelolaan project baru, aplikasi ini berhasil mengurangi beban kerja manual yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama. Aplikasi ini juga meningkatkan kinerja operasional AM dengan menyediakan informasi yang mudah diakses dan real-time, sehingga mendukung peningkatan merek perusahaan dan penjualan produk. Dalam proses adaptasinya, AM menunjukkan kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal yang semakin efektif dengan pelanggan korporat, meskipun hambatan seperti kendala teknis dan semantik masih menjadi tantangan yang perlu diatasi.

Selain itu, hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya integrasi teknologi dalam proses operasional perusahaan untuk menghadapi tantangan komunikasi modern. Aplikasi MyTEnS GoBeyond telah membantu AM mengatasi hambatan waktu dan ruang dalam komunikasi, memperbaiki alur kerja, serta meningkatkan kreativitas dalam memberikan solusi kepada pelanggan. Kendati demikian, diperlukan peningkatan lebih lanjut pada kecepatan penanganan laporan dan kestabilan aplikasi untuk memaksimalkan manfaatnya. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan teknologi komunikasi organisasi dan membuka peluang studi lanjutan untuk mengeksplorasi model komunikasi adaptasi teknologi dalam konteks lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adri, F. M., Giatman, M., & Ernawati, E. (2021). Manajemen Pembelajaran pada Masa Pandemi Covid-19 Berbasis Blended Learning. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 110–118.
- Alfi, I., & Saputro, D. R. (2018). Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial. *Al-Balagh: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 3(2), 193–210.
- Arvianti, E. Y., Anggrasari, H., & Masyhuri, M. (2022). Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Melalui Digital Marketing pada Petani Milenial di Kota Batu, Jawa Timur. *Agriekonomika*, 11(1), 11–18.
- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan*, 2(2), 39–46.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2).
- Dasuki, I., & Wahid, U. (2020). Penggunaan Instagram sebagai Media Komunikasi Pemasaran untuk Membangun Brand Awareness Saat Pandemi Covid-19. *PARAHITA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 47–54.
- Hidayat, T. W. (2021). Analisis Percakapan Komunikasi dalam Menentukan Keberhasilan Pesan. *Jurnal Symbolika Research And Learning In Communication Study*, 7(2), 166–176.
- Kartika, I. R. (2020). Survey Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Mahasiswa Keperawatan. *Real In Nursing Journal*, 3(1), 40–48.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2014). Perilaku Organisasi, Edisi 9, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusmana, F. S., Unde, A. A., & Farid, M. (2024). Membangun Jembatan Komunikasi Multikultural: Penelitian Etnografis di Antara Komunitas Hindu Towani Tolotang dan Muslim di Sidrap. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 9(1), 107–120.
- Mustari, M. (2023). *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Manajemen Pendidikan*. Sunan Gunung Djati Publishing.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41.
- Ningtiyas, E. W., Probowulan, D., & Martiana, N. (2019). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Pengguna, dan Kemampuan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT. PLN (Persero) Area Jember. *International Journal of Social Science and Business*, 3(4), 501–506.
- Raharjo, J. S. D., Hendartho, D., Susanti, E., & Ekasari, R. (2021). Changes of Learning Communication Models in New Normal Adaptation: From Classroom Learning to Distance Learning Environment. *Ilomata International Journal of Management*, 2(4), 309–318.
- Retriana, B., Cahyono, Y. T., & MM, A. (2013). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Saputra, A. M. A., Kharisma, L. P. I., Rizal, A. A., Burhan, M. I., & Purnawati, N. W. (2023). *Teknologi Informasi: Peranan TI dalam Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan Media Sosial untuk Efektifitas Komunikasi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 16(2).
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cet. 1). Alfabeta.
- Syarif, D. R. N. (2019). *Komunikasi Kontemporer: Bisnis Islam di Era Digital*. Deepublish.
- Tanaamah, A. R., Wijaya, A. F., & Maylinda, S. A. (2021). Tata Kelola Teknologi Informasi pada Sektor Publik: Penyelarasan Teknologi Informasi dengan Visi Kepemimpinan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(6), 1–12.

