

Komunikasi Digital PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Nur Hanina Lidya¹, Sepriadi Saputra², Muslimin Ritonga³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fata Palembang, Indonesia

Corresponding Author: 12220701099@radenfatah.ac.id, sepriadisaputra_uin@radenfatah.ac.id, musliminritonga@radenfatah.ac.id

Published: February, 2026

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong organisasi untuk mengadopsi sistem komunikasi berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan kinerja pegawai. PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel sebagai bagian dari perusahaan yang bergerak di bidang teknologi dan telekomunikasi menerapkan aplikasi Iconapps sebagai media komunikasi digital internal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi digital melalui aplikasi Iconapps dalam meningkatkan kinerja pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai di lingkungan PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel. Analisis data dilakukan menggunakan teori sistem dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital melalui Iconapps berperan efektif dalam mempercepat alur informasi, mempermudah koordinasi kerja, meningkatkan transparansi administrasi, serta mendukung monitoring dan penilaian kinerja pegawai. Meskipun terdapat hambatan berupa ketergantungan pada sistem digital dan kendala teknis, perusahaan memiliki mekanisme solusi yang mampu meminimalkan dampaknya. Dengan demikian, penerapan komunikasi digital melalui IconApps memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel.

Kata kunci: Komunikasi Digital, Iconapps, Kinerja Pegawai, Organisasi

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged organizations to adopt digital-based communication systems to improve effectiveness and employee performance. PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel, as a company engaged in technology and telecommunications, implements the IconApps application as an internal digital communication medium. This study aims to analyze the role of digital communication through Iconapps in improving employee performance. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The informants consisted of employees and management of PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel. Data analysis was carried out using the System Theory with the Miles and Huberman model. The results show that digital communication through IconApps plays an effective role in accelerating information flow, facilitating work coordination, increasing administrative transparency, and supporting performance monitoring and evaluation. Although there are obstacles such as dependence on digital systems and technical issues, the company has solution mechanisms that minimize their impact. Therefore, digital communication through Iconapps contributes positively to improving employee performance.

Keywords: Digital Communication, Iconapps, Employee Performance, Organization

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa perubahan fundamental dalam proses tersebut, hingga melahirkan bentuk baru yang dikenal sebagai komunikasi digital. Komunikasi digital adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan melalui media berbasis teknologi digital seperti internet, aplikasi

mobile, platform kolaborasi digital, dan perangkat cerdas lainnya. Melalui komunikasi digital, informasi dapat dikirim dan diterima secara cepat, real-time, serta tidak dibatasi oleh jarak, ruang, dan waktu. Karakteristik seperti interaktivitas, fleksibilitas, integrasi data, serta kemudahan akses menjadikan komunikasi digital sebagai fondasi penting dalam aktivitas organisasi modern.

Komunikasi digital tidak dapat lepas dari sebuah media internet yang menggunakannya sebagai alat komunikasi. Melalui komunikasi digital saat ini, hambatan-hambatan yang ada terdahulu seperti jarak, waktu, biaya, serta kesulitan lainnya dapat teratasi. Hal ini dikarenakan internet sebagai media komunikasi digital tidak terbatas ruangnya sehingga secara luas dapat menyampaikan informasi kemana saja, dan ke siapa saja (Samudra & Rina, 2024).

Dalam dunia bisnis, komunikasi merupakan salah satu hal yang penting dalam menjalankan suatu bisnis atau perusahaan. Komunikasi ini bisa diartikan sebagai suatu komunikasi yang dilakukan secara verbal maupun non verbal. Dimana dalam komunikasi ini berisi pendapat, ide, gagasan, maupun informasi. Komunikasi ini dapat dilakukan secara personal maupun impersonal. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif merupakan kunci utama dalam membangun bisnis atau perusahaan yang produktif dan mampu beradaptasi dengan perubahan zaman (Ali & Kamaruddin, 2024).

Salah satu perusahaan yang menghadapi tuntutan transformasi digital adalah PT PLN Icon Plus. Sebagai salah satu subholding dari PT PLN (Persero) yang bergerak di bidang solusi teknologi informasi dan komunikasi, perusahaan ini bertanggung jawab dalam menyediakan layanan jaringan telekomunikasi, infrastruktur digital, dan sistem informasi yang mendukung kinerja organisasi. Dalam implementasinya, komunikasi digital menjadi fondasi utama yang memfasilitasi koordinasi antar unit kerja, penyampaian informasi dari manajemen, serta pengelolaan aktivitas operasional sehari-hari. Melalui inovasi dan pengembangan solusi digital yang berkelanjutan, Icon Plus terus berupaya mendukung efisiensi operasional, termasuk di tingkat unit bisnis strategis (SBU) Sumatera Bagian Selatan (Sumbagsel).

Sebelum diterapkannya sistem komunikasi digital, PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel masih mengandalkan cara konvensional dalam kegiatan administrasi dan koordinasi internal. Proses surat-menyurat dilakukan secara manual menggunakan dokumen fisik yang membutuhkan waktu relatif lama untuk sampai ke pihak terkait. Selain itu, monitoring terhadap aktivitas pegawai tidak dapat dilakukan secara real-time, sehingga penilaian kinerja, absensi, maupun pelaporan pekerjaan sering kali mengalami keterlambatan.

Implementasi Iconapps mencerminkan langkah organisasi dalam mengembangkan sistem komunikasi digital yang terorganisir, transparan, dan terintegrasi. Aplikasi ini berfungsi sebagai saluran utama untuk kehadiran, permohonan izin dan cuti, pelaporan aktivitas kerja, serta penyampaian instruksi dari manajemen. Dalam konteks teori sistem, Iconapps dapat dianggap sebagai komponen dari mekanisme masukan-proses-keluaran organisasi, di mana komunikasi digital berperan sebagai masukan yang diproses melalui sistem kerja digital, menghasilkan keluaran berupa peningkatan kinerja karyawan. Namun, efektivitas sistem ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan untuk beradaptasi, menafsirkan, dan memanfaatkan komunikasi digital dalam rutinitas kerja sehari-hari mereka.

Jika dilihat dari berbagai penelitian sebelumnya telah membahas peran komunikasi digital dalam meningkatkan efektivitas organisasi, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang belum terjawab dan relevan dengan konteks PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel.

Pertama, penelitian Chatterjee et al. (2023) menunjukkan bahwa digital workplace dan kepemimpinan digital memengaruhi kinerja organisasi, namun penelitian tersebut lebih menekankan pada kesiapan organisasi secara makro dan tidak mengkaji implementasi aplikasi internal yang spesifik seperti Iconapps. Dengan demikian, belum ada penjelasan mengenai bagaimana aplikasi digital operasional digunakan secara langsung dalam aktivitas kerja harian pegawai.

Kedua, studi Vercic & Vercic (2025) menyoroti paradoks komunikasi digital dan pentingnya keseimbangan antara komunikasi digital dan tatap muka. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada konteks organisasi umum di luar BUMN Indonesia sehingga belum menjelaskan bagaimana keseimbangan komunikasi tersebut diterapkan dalam organisasi yang sangat terstruktur seperti PLN Group.

Ketiga, penelitian Kamalia & Raharja (2022) mengonfirmasi bahwa komunikasi digital memengaruhi kinerja melalui inovasi kerja, tetapi objek penelitian berada di sektor perhotelan.

Adapun sektor perhotelan memiliki karakteristik operasional yang berbeda dengan industri telekomunikasi dan digital utility seperti PLN Icon Plus, sehingga belum memberikan gambaran mengenai bagaimana inovasi kerja muncul dalam lingkungan kerja berbasis aplikasi internal seperti Iconapps.

Keempat, penelitian Windra Jaya & Maella (2025) memang meneliti komunikasi digital di lingkungan PLN UID S2JB, tetapi fokusnya lebih kepada komunikasi digital secara umum dan tidak secara spesifik membahas sistem aplikasi digital terintegrasi, alur pengajuan surat, monitoring harian, serta interaksi pegawai melalui platform tunggal seperti Iconapps. Padahal fitur-fitur tersebut menjadi kunci transformasi digital di Icon Plus.

Kelima, penelitian Suryadi (2019) membuktikan bahwa sistem komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas di BUMN sektor jasa. Namun, penelitian tersebut belum mengaitkan komunikasi organisasi dengan penggunaan aplikasi digital modern, serta belum mengkaji dampaknya pada aktivitas operasional berbasis real-time seperti absensi, pelaporan pekerjaan, atau monitoring kinerja yang saat ini dijalankan melalui Iconapps.

Dari kelima penelitian tersebut, terlihat bahwa belum ada penelitian yang secara spesifik meneliti peran aplikasi komunikasi digital terintegrasi (Iconapps) dalam mendukung kinerja pegawai di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel. Selain itu, belum ada penelitian yang menggambarkan bagaimana pegawai melakukan adaptasi terhadap pola komunikasi digital, serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi sistem tersebut.

Mengingat kesenjangan ini, penelitian ini bertujuan untuk secara komprehensif mengkaji implementasi komunikasi digital melalui aplikasi Iconapps di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel, perannya dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan, serta unsur-unsur yang memfasilitasi dan menghambat efektivitas komunikasi digital tersebut. Dengan mengadopsi teori sistem sebagai kerangka konseptual, yang diperkuat oleh hasil empiris sebelumnya, penelitian ini menempatkan komunikasi digital sebagai komponen integral dari sistem organisasi yang saling terkait dan berkelanjutan. Hipotesis konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi digital yang terintegrasi dan terorganisir secara struktural melalui aplikasi internal berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, asalkan didukung oleh kemampuan adaptasi karyawan dan proses komunikasi yang efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif untuk mengkaji secara mendalam praktik penggunaan komunikasi digital melalui aplikasi Iconapps dan perannya dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses, makna, dan pengalaman subjek dalam lingkungan organisasi yang alami, bukan pada pengukuran kuantitatif variabel. Desain ini memudahkan peneliti untuk mengeksplorasi realitas sosial yang kompleks terkait penyesuaian terhadap komunikasi digital, interaksi kerja, dan dinamika sistem komunikasi internal perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di lingkungan kerja PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel yang berlokasi di Kota Palembang. Lokasi ini dipilih karena merupakan unit strategis yang telah menerapkan komunikasi digital terintegrasi melalui aplikasi Iconapps dalam kegiatan operasional sehari-hari. Penelitian ini meliputi tahap observasi awal, pengumpulan data lapangan, dan verifikasi temuan penelitian.

Keterlibatan peneliti dalam studi ini bersifat langsung dan partisipatif dengan beberapa batasan. Peneliti berperan sebagai alat utama yang secara aktif terlibat dalam kegiatan pengumpulan dan analisis data, mulai dari melakukan observasi, melaksanakan wawancara mendalam, hingga menafsirkan makna informasi yang dikumpulkan. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian bertujuan untuk memahami konteks komunikasi digital secara mendalam, sambil memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.

Subjek penelitian ini adalah karyawan PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel yang secara rutin menggunakan aplikasi Iconapps untuk tugas-tugas terkait pekerjaan. Informan penelitian dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan peran informan dalam sistem komunikasi digital

perusahaan. Informan utama terdiri dari tiga individu: Fahmi Ihza Mahendra, seorang Team Leader dengan keahlian dalam koordinasi dan manajemen pekerjaan; Jenni Lestari Sitorus, seorang Officer Account Manager Enterprise dengan keahlian dalam komunikasi digital dan administrasi; dan Maulida, seorang Admin FASOP yang mengawasi fungsi operasional dan administratif. Ketiga informan ini diyakini dapat memberikan informasi yang relevan dan komprehensif mengenai implementasi komunikasi digital menggunakan Iconapps.

Data primer dan sekunder dalam studi ini merupakan data sampel. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi dan informasi mengenai penggunaan Iconapps dalam aktivitas kerja karyawan. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, penelitian internal, laporan kegiatan, dan literatur seperti buku dan jurnal yang relevan dengan komunikasi digital, teori sistem, dan aktivitas kerja karyawan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara mendalam komunikasi digital, penggunaan fitur Iconapp, dan interaksi karyawan di tempat kerja. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan informasi mengenai efektivitas komunikasi digital, faktor pendukung, serta tantangan yang dihadapi. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data melalui dokumen internal perusahaan dan dokumen yang mendukung penggunaan sistem digital.

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan paradigma analisis interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, analisis data, dan verifikasi. Pada fase reduksi data, peneliti memilih dan fokus pada data yang relevan dengan komunikasi digital dan produktivitas karyawan. Setelah itu, data disajikan dalam format naratif untuk memudahkan pemahaman hubungan antara konsep-konsep tersebut. Langkah akhir dilakukan dengan mengukur kesimpulan secara induktif dan memverifikasi hasil dengan membandingkan sumber data.

Untuk memverifikasi keakuratan data, penelitian ini menggunakan metode triangulasi dan teknik sumber, yang melibatkan perbandingan hasil pengamatan, informasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang informasi kepada informan (member check) untuk memastikan bahwa interpretasi data sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini memiliki tingkat kredibilitas dan kepercayaan yang tinggi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital melalui aplikasi Iconapps telah menjadi sistem utama dalam mendukung aktivitas kerja pegawai di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel. Implementasi Iconapps tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana koordinasi, pengawasan, dan dokumentasi kerja yang terintegrasi. Seluruh informan menyatakan bahwa hampir seluruh aktivitas administratif dan operasional harian seperti absensi, pelaporan pekerjaan, pengajuan izin dan cuti, serta penyampaian arahan pimpinan dilakukan melalui aplikasi tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi digital telah menggantikan pola komunikasi konvensional yang sebelumnya bersifat manual dan terfragmentasi.

Komunikasi Digital di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Komunikasi digital dalam konteks organisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana penyampaian informasi, koordinasi kerja, serta kolaborasi antarindividu maupun tim. Penggunaan media digital seperti email, pesan instan, dan platform berbasis aplikasi memungkinkan proses komunikasi berlangsung secara cepat, akurat, dan efisien. Hal ini tidak hanya mempercepat alur informasi, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan, produktivitas kerja, serta mendorong terciptanya inovasi di lingkungan kerja (Caroline et al., 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan para narasumber, komunikasi digital melalui Iconapps berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai, terutama dari aspek ketepatan waktu, koordinasi kerja, dan transparansi aktivitas. Pegawai dapat menerima informasi secara real-time

melalui notifikasi aplikasi, sehingga mengurangi keterlambatan dalam merespons instruksi kerja. Selain itu, sistem pelaporan digital memungkinkan pegawai melaporkan aktivitas kerja harian secara terstruktur, yang kemudian dapat dipantau langsung oleh pimpinan.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Fahmi yang menyatakan bahwa informasi yang tersedia dalam Iconapps mencakup berbagai aspek penting dalam pelaksanaan pekerjaan, mulai dari kehadiran hingga administrasi internal :

"Informasi yang diterima meliputi kehadiran dan absensi tim, pemantauan aktivitas tim, informasi keselamatan kerja, data pribadi seperti gaji dan pendapatan, serta surat masuk dan notadinas," (Fahmi, Wawancara 07 Januari 2026).

alam perspektif Teori Sistem (Input-Process-Output), input informasi yang disampaikan melalui Iconapps dinilai jelas dan mudah dipahami oleh pegawai. Kejelasan input informasi ini mempermudah pegawai dalam memahami tugas, memantau status pekerjaan, serta mengelola administrasi kerja secara lebih efektif sebelum informasi tersebut diproses dalam aktivitas kerja sehari-hari.

"Informasi sudah jelas dan mudah dipahami karena disesuaikan dengan kebutuhan karyawan dan langsung menunjukkan informasi yang diperlukan," (Fahmi, Wawancara 07 Januari 2026).

Pada aspek proses, aplikasi Iconapps berperan sebagai media utama yang memfasilitasi proses komunikasi dan koordinasi antara pegawai dengan atasan maupun antarpegawai di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel. Seluruh proses pengajuan administrasi kerja, pelaporan aktivitas, hingga persetujuan (approval) dari atasan dilakukan melalui satu sistem digital yang terintegrasi. Hal ini menjadikan Iconapps sebagai wadah komunikasi formal yang mendukung kelancaran proses kerja sehari-hari.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Jenni yang menyatakan bahwa:

"Iconapps menjadi wadah komunikasi formal, khususnya untuk approval, surat-menyerut, serta koordinasi absensi dan aktivitas kerja tanpa perlu komunikasi manual," (Jenni, Wawancara 07 Januari 2026).

Adaptasi Pegawai terhadap Pola Komunikasi Digital

Meskipun komunikasi digital melalui Iconapps dinilai efektif, hasil penelitian menunjukkan adanya proses adaptasi yang tidak seragam di kalangan pegawai. Sebagian pegawai menyatakan bahwa pada tahap awal penggunaan aplikasi, masih terdapat kebingungan dalam memahami fitur-fitur tertentu. Namun, seiring berjalannya waktu dan intensitas penggunaan yang tinggi, pegawai mulai terbiasa dan mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Fahmi yang menyatakan bahwa:

"Penyesuaian berjalan lancar karena fitur-fitur terus bertambah dan mendukung kebutuhan kerja seperti pemesanan kendaraan dan pengaduan ke support center," (Fahmi, Wawancara 07 Januari 2026)

Selain itu, Jenni menyampaikan bahwa proses penyesuaian penggunaan Iconapps relatif mudah karena adanya sosialisasi dari perusahaan setiap kali terdapat pengembangan fitur baru:

"Penyesuaian relatif mudah karena aplikasi bersifat user friendly serta adanya sosialisasi dan penyesuaian setiap kali terdapat fitur baru," (Jenni, Wawancara 07 Januari 2026).

Maulida juga menegaskan bahwa kemudahan sistem menjadi faktor penting dalam adaptasi pegawai terhadap penggunaan Iconapps :

"Penyesuaian penggunaan Iconapps tergolong mudah karena sistemnya sederhana dan mudah dipelajari," (Maulida, Wawancara 07 Januari 2026).

Pada aspek output, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi digital melalui Iconapps berdampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Peningkatan tersebut terlihat dari meningkatnya disiplin kehadiran, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kemudahan pimpinan dalam melakukan monitoring kinerja, serta meningkatnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan.

Temuan ini diperkuat oleh pernyataan ketiga narasumber, yaitu Fahmi, Jenni, dan Maulida, yang menyatakan bahwa:

“Iconapps berpengaruh terhadap peningkatan disiplin dan produktivitas kerja karena absensi, jam kerja, dan aktivitas pegawai dapat dipantau secara sistematis oleh atasan,” (Fahmi, Jenni, dan Maulida, Wawancara 07 Januari 2026).

Dengan demikian, komunikasi digital melalui aplikasi Iconapps tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sistem pendukung kerja yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Keberhasilan penerapan sistem ini juga dipengaruhi oleh kemampuan adaptasi pegawai terhadap teknologi digital serta dukungan organisasi dalam pengembangan sistem. Secara keseluruhan, penerapan komunikasi digital melalui Iconapps berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel sebagai output dari sistem komunikasi digital yang diterapkan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung dan faktor penghambat merupakan dua konsep penting yang digunakan untuk memahami berbagai kondisi atau variabel yang memengaruhi keberhasilan suatu proses, kegiatan, maupun hasil tertentu. Faktor pendukung diartikan sebagai kondisi, unsur, atau variabel yang membantu, memperkuat, dan memfasilitasi tercapainya tujuan atau keberhasilan suatu kegiatan. Sebaliknya, faktor penghambat merupakan kondisi, unsur, atau variabel yang dapat menghambat, mengurangi, atau menyulitkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Marsh et al., 2024).

Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa faktor pendukung dalam implementasi komunikasi digital melalui Iconapps, antara lain dukungan manajemen, kebijakan organisasi yang mendorong digitalisasi, serta kemudahan akses aplikasi. Dukungan pimpinan berperan penting dalam membangun legitimasi penggunaan aplikasi sebagai media komunikasi utama. Selain itu, integrasi berbagai fungsi dalam satu aplikasi memudahkan pegawai menjalankan tugas tanpa harus menggunakan banyak platform.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan narasumber yang menyatakan bahwa :

“Integrasi berbagai kebutuhan kerja dalam satu aplikasi membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien karena semua proses administrasi dapat dilakukan melalui Iconapps” (Fahmi, Jenni, dan Maulida, Wawancara 07 Januari 2026).

Di sisi lain, faktor penghambat yang ditemukan meliputi keterbatasan pemahaman awal pegawai terhadap teknologi, ketergantungan pada koneksi internet, serta potensi overload informasi akibat banyaknya notifikasi. Hambatan ini menunjukkan bahwa komunikasi digital juga membawa tantangan baru yang perlu dikelola secara sistematis agar tidak mengganggu efektivitas kerja.

Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Fahmi, Jenni, dan Maulida yang menyatakan bahwa :

“jika terjadi kendala pada sistem, pegawai dapat melakukan koreksi data atau berkoordinasi langsung dengan atasan setelah sistem kembali normal” (Fahmi, Jenni, dan Maulida, Wawancara 07 Januari 2026).

Dalam pandangan penulis, kondisi ini memperlihatkan paradoks komunikasi digital sebagaimana dikemukakan oleh Vercic dan Vercic (2025), di mana digitalisasi meningkatkan efisiensi sekaligus menimbulkan kompleksitas baru. Oleh karena itu, organisasi perlu menyeimbangkan aspek teknologi dengan pengelolaan komunikasi yang humanis dan adaptif.

Sintesis Temuan dan Pendirian Penulis

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, penulis berpandangan bahwa komunikasi digital melalui aplikasi Iconapps merupakan sistem komunikasi organisasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel. Efektivitas tersebut tidak hanya terletak pada kecepatan penyampaian informasi, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam membangun keteraturan, transparansi, dan akuntabilitas kerja. Namun, efektivitas ini bersifat dinamis dan sangat bergantung pada kesiapan pegawai serta dukungan organisasi dalam mengelola perubahan.

Dengan demikian, komunikasi digital tidak dapat dipandang sekadar sebagai alat teknis, melainkan sebagai sistem sosial yang membutuhkan adaptasi berkelanjutan. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam komunikasi organisasi hanya dapat dicapai apabila teknologi, manusia, dan sistem kerja dikelola secara terintegrasi.

KE S I M P U L A N

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi digital melalui aplikasi Iconapps berperan penting dalam mendukung kinerja pegawai di PT PLN Icon Plus SBU Sumbagsel melalui percepatan alur informasi, peningkatan koordinasi kerja, serta transparansi aktivitas pegawai. Temuan ini sejalan dengan teori sistem yang memandang organisasi sebagai suatu kesatuan yang saling bergantung, di mana komunikasi berfungsi sebagai penghubung antara input, proses, dan output dalam mencapai efektivitas kerja. Komunikasi digital tidak hanya berperan sebagai sarana teknis, tetapi juga sebagai bagian dari sistem kerja organisasi yang membentuk keteraturan dan kinerja. Namun, efektivitas sistem tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam beradaptasi serta dukungan organisasi dalam mengelola perubahan.

Berdasarkan temuan tersebut, organisasi disarankan untuk terus mengoptimalkan pengelolaan komunikasi digital melalui peningkatan pemahaman pegawai dan penguatan kebijakan internal agar sistem komunikasi dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan. Selain itu, keseimbangan antara pemanfaatan teknologi dan kualitas interaksi kerja perlu diperhatikan agar komunikasi digital tidak hanya efisien, tetapi juga tetap mendukung hubungan kerja yang harmonis. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji pengaruh komunikasi digital terhadap aspek organisasi lainnya, seperti budaya kerja dan dinamika hubungan antarkaryawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Witri & Kamaruddin, Syamsu A. 2024. Peran Komunikasi dalam Bisnis di Era Digital: Memahami Fondasi Kesuksesan. *Pirisi Journal of ART, Humanity & Social Studies*, Vol. 4 Issue 3.
- Caroline, A., Coun, M., Gunawan, A., & Stoffers, J. 2025. A Systematic Literature Review on Digital Literacy, Employability, and Innovative Work Behavior : Emphasizing the Contextual Approaches in HRM Research. *Frontiers in Organizational Psychology*
- Chatterjee, et al. 2023. Digital Workplace and Organization Performance. *ScienceDirect*
- Kamalia, F., & Raharja, E. 2022. Pengaruh Iklim Organisasi dan Komunikasi Digital terhadap Kinerja Karyawan dengan Inovasi Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Perhotelan Kawasan Bandung). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 11 No. 04
- Marsh, E., Vallejos, E., & Spence, A. 2024. Digital Workplace Technology Intensity : Qualitative Insights on Employee Wellbeing Impacts of Digital Workplace Job Demands. *Frontiers in Organizational Psychology*.
- Rabbani, Dana A. & Najicha, Fatma U. 2023. Pengaruh Perkembangan Teknologi terhadap Kehidupan dan Interaksi Sosial Masyarakat Indonesia. *Researchgate*

- Samudra, R., & Rina, D. 2024. Pengaruh Komunikasi Digital Dua Arah terhadap Kinerja Karyawan PT. IMIP (Studi pada Karyawan DSI : Dexin Stell Indonesia). *Jurnal Komunikasi dan Organisasi*, Vol.5, No.1.
- Suryadi, E. 2019. Pengaruh Sistem Komunikasi Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Manajer Tingkat Dasar di BUMN Sektor Jasa di Jawa Barat. *Jurnal Manajerial*.
- Vercic, Ana. & Vercic, Dejan. 2025. The Internal Communication Paradox : Balancing Digital Convenience with Face-to-Face Satisfaction. *Public Relations Review*.