

**TRANSFORMASI DIGITAL CORPORATE
COMMUNICATION PT TELKOMSEL REGIONAL
SUMBAGSEL**



TESIS

**Muhammad Sukron
Corporate Communication
212910020**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**

**TRANSFORMASI DIGITAL CORPORATE
COMMUNICATION PT TELKOMSEL REGIONAL
SUMBAGSEL**



Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar

MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

**Muhammad Sukron
Corporate Communication
212910020**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2024**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: **Transformasi Digital Corporate Communication PT Telkomsel
Region 1 Sumbagsel**

Oleh Muhammad Sukron , Nim 212910020, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing Program Studi Ilmu Komunikasi-S2 konsentrasi Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 27 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 27 Agustus 2024

Mengetahui,
Program Studi Ilmu Komunikasi- S2
Universitas Bina Darma
Ketua,

Pembimbing :

Pembimbing I,



.....
Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.Ikom Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.Ikom

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: **Transformasi Digital Corporate Communication
PT Telkomsel Regionl Sumbagsel**

Oleh Muhammad Sukron , Nim 212910020, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi-S2 konsentrasi Ilmu Komunikasi , Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 27 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 27 Agustus 2024

Mengetahui,

Program Pascasarjana Universitas Bina Darma
Direktur,



.....
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.sc, PU-SDA

Tim Penguji :

Penguji I ,



.....
Dr. Rahma Santbi Zinaida, S.Si., M.Ikom.

Penguji II,



.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Penguji III,



.....
Dr. M. Haris Satria, M.Pd

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Sukron
NIM : 212910020

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 24 September 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Nama : Muhammad Sukron
NIM : 212910020

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Transformasi digital *Corporate Communication* PT Telkom Regional Sumbagsel. Untuk menganalisis faktor-faktor penghambat upaya transformasi digital *Corporate Communication* PT Telkom Regional Sumbagsel. Untuk Memetakan kesiapan SDM internal dalam proses transformasi digital PT Telkom Regional Sumbagsel, sehingga dapat menjaga pencitraan perusahaan. Sehingga metodologi penelitian kualitatif deskriptif diharapkan dapat menjelaskan terkait permasalahan atau kondisi sosial yang sedang diamati oleh peneliti. Penulis berhasil memperoleh informasi terkait penelitian ini setelah melakukan studi pustaka dari beberapa literatur, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung dan wawancara dengan beberapa informan terkait transformasi digital PT Telkom Regional Sumbagsel. Penelitian ini memakan waktu sekitar delapan bulan. Data mengenai revolusi digital komunikasi korporat juga dikumpulkan untuk penelitian ini dari makalah yang berfungsi sebagai bukti wawancara informan komunikasi korporat juga dikumpulkan untuk penelitian ini dari makalah yang berfungsi sebagai bukti wawancara informan. Transformasi digital *Corporate Communication* PT Telkom Regional Sumbagsel. Setelah melewati serangkaian penelitian, *interview* dan data yang diperoleh berarti transformasi digital *Corporate Communication* merupakan ujung tombak PT Telkom Regional Sumbagsel dalam melaksanakan transformasi digital bagian *Corporate Communication* PT Telkom Regional Sumbagsel menjalankan tugasnya dengan mengikuti pelatihan, *Up To Date* pada perubahan dunia, menjalin hubungan dengan pihak yang bisa menaikkan Value pada perkembangan saat ini, mensosialisasikan, mengkomunikasikan segala bentuk kebijakan perusahaan. Jadi kesimpulannya dari kegiatan transformasi digital *Corporate Communication* terdiri dari: *Defining the Problem* atau Pengumpulan Fakta *Planring and Programming* atau Perencanaan *Taking Action and Communicating* (Tindakan dan Mengkomunikasikan) *Evaluating the Program* (Mengevaluasi Program).

Kata Kunci : Tranformasi Digital *Corporate Communication* PT Telkom Regional Sumbagsel

ABSTRACT

This study discusses the Digital Transformation of Corporate Communication of PT Telkomsel Regional Sumbagsel. To analyze the inhibiting factors of digital transformation efforts of Corporate Communication of PT Telkomsel Regional Sumbagsel. To map the readiness of internal human resources in the digital transformation process of PT Telkomsel Regional Sumbagsel, so that it can maintain the company's image. So that the descriptive qualitative research methodology is expected to be able to explain the problems or social conditions being observed by the researcher. The author succeeded in obtaining information related to this study after conducting a literature study from several literatures, using data collection techniques in the form of direct observation and interviews with several informants related to the digital transformation of PT Telkomsel Regional Sumbagsel. This study took about eight months. Data on the digital revolution of corporate communication was also collected for this study from papers that functioned as evidence of informant interviews. corporate communication was also collected for this study from papers that functioned as evidence of informant interviews. Digital transformation of Corporate Communication of PT Telkomsel Regional Sumbagsel. After going through a series of research, interviews and data obtained means that the digital transformation of Corporate Communication is the spearhead of PT Telkomsel Regional Sumbagsel in implementing digital transformation, the Corporate Communication section of PT Telkomsel Regional Sumbagsel carries out its duties by attending training. Up To Date on world changes, establishing relationships with parties that can increase Value in current developments, socializing communicating all forms of company virtues. So the conclusion of the digital transformation activities of Corporate Communication consists of Defining the Problem or Fact Collection Planning and Programming or Planning Taking Action and Communicating (Action and Communicating) Evaluating the Program (Evaluating the Program).

Keywords: Digital Transformation of Corporate Communication PT Telkomsel Regional Sumbagsel

MOTTO

“Pantang dalam menyerah, pantang dalam berpatah arang. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil. Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur.”

(QS. Yusuf: 87)

PERSEMBAHAN

Tesis ini dipersembahkan untuk:

1. Kepada Orang tua untuk Ibunda Rosmala Dewi dan Ayahanda N. Nasir Amin yang senantiasa memberikan motivasi, kesabaran dan mendukung baik secara moril dan materi dan terimakasih penulis ucapkan, semoga kelak suatu saat peneliti bisa membalas semua jasa kasih sayang Ayah dan Bunda serta bisa membanggakan Ayah dan Bunda.
2. Kepada Ibu Ayah Mertua dan Kakak, Adik Keluarga besar Saya.
3. Istri dan Anak-anak Saya tercinta
4. Almamater kebanggaanku, dari Program Magister Ilmu Komunikasi dari Universitas Bina Darma Palembang.
5. Teman-teman seperjuangan Magister Ilmu Komunikasi angkatan 9

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Sujud Syukur dan segala Puji hanya kepada Allah Swt, kerana berkat rahmat dan hidayahNya penulisan menyelesaikan Tesis yang berjudul “Transformasi digital *Corporate Communication* Departemen PT Telkom Regional Sumbagsel”

Penyusunan Tesis ini adalah komponen utama atau struktur penulisan ilmiah penelitian dalam penyusunan Tesis, dan Tesis merupakan tugas akhir akademik, salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana strata dua (S.2) guna mendapatkan gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan. Tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka kesulitan-kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil.

Pada penyusunan Tesis ini penulis menyadari segala keterbatasan dan kekurangan yang ada. Untuk itu, penulis sangat terbuka untuk menerima setiap kritik dan saran, demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Mohon maaf sebelumnya jika ada kesalahan dalam penulisan ini.

Sebagai manusia biasa Saya menyadari bahwa Tesis ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan didalam penulisannya. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan Tesis ini dan semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Dengan iringan doa, Semoga semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan Tesis ini mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi peneliti secara pribadi dan pembaca sekalian.

Palembang, 15 September 2024

Penulis

Muhammad Sukron

NIM: 212910020

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	II
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	III
SURAT PERNYATAAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRAK(BAHASA INDONESIA).....	VI
ABSTRAC(BAHASA INGGRIS).....	VII
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	VIII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	IX
KATA PENGANTAR.....	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
DAFTAR PUSTAKA.....	XIV
ISI TESIS	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Maksud dan Tujuan.....	7
1.4.1 Maksud Penelitian.....	7
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Transformasi Digital.....	9
2.1.1 Pengertian Transformasi.....	9
2.1.2 Proses Transformasi.....	11
2.1.3 Ragam Bentuk Transformasi.....	11
2.1.4 Tranformasi Organisasi.....	12

2.2 Pengertian Digital.....	17
2.2.1 Fungsi Peran Digital.....	18
2.3 Pengertian Corporate Communication.....	19
2.3.1 Fungsi dan Sub Fungsi Corporate Communications.....	22
2.4 Pengertian Terdahulu.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Tipe Penelitian.....	31
3.3 Tipe Pengumpulan Data.....	31
3.4 Informan.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
4.1.1 Profil PT TELKOMSEL.....	38
4.1.2 Visi dan Misi PT Telkomsel.....	40
4.1.3 Logo dan Slogan.....	42
4.2. Corporate Communication (CSR).....	43
4.2.2 Corporate Communication Telkomsel Regional Sumbagsel.....	45
4.2.3 Kegiatan Corporate Communication.....	49
4.3. Hasil Penelitian.....	50
4.3.1 Hasil Penelitian Transformasi Digital Telkomsel.....	53

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN.....	62
5.2 SARAN.....	67