SAMVADA
Jurnal Riset Komunikasi, Media, dan Public Relation
http://e-journal.iahn-gdepudja.ac.id/index.php/JSv

ISSN : 2962-3553
Volume : 5
Nomor : 2
Edisi : Nopember 2026

Komunikasi Vertikal dalam Pembentukan Disiplin Kerja Karyawan: Studi pada *Briefing* di PT Telkom Akses Mataram

Ida Ayu Nyoman Diah Wulandari[1], I Ketut Putu Suardana[2]
[1,2] Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram
***e-mail*: Dayunyomandiah@gmail.com**

Abstract

Vertical communication between management and subordinates plays a crucial role in the smooth coordination of an organization, including the establishment of work discipline. This study aims to analyze downward and upward vertical communication practices during briefings at PT Telkom Akses Mataram and their relationship to the development of employee work discipline. A descriptive qualitative approach with a single-case study method was employed. Three informants were selected purposively: one HR representative and two employees. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed interactively—involving data reduction, presentation, and conclusion drawing—supported by the triangulation of sources, methods, and theories. The findings indicate that briefings have become an established culture and a collective obligation. Discipline regarding attendance and punctuality is primarily driven by attendance tracking, counseling, and formal warning letters, whereas discipline in task completion is supported by clear directives and targets, opportunities for inquiry, recognition, and personal accountability for meeting those targets. A Telegram group serves to bridge the morning briefings with ongoing coordination throughout the day. Consequently, briefings function dually as a forum for oversight and as a means to strengthen commitment—a space where formal obligations and collective commitments are negotiated.

Keywords :
Briefing; Vertical communication; Work discipline; Case study; Organization.

Abstrak

Komunikasi vertikal antara pimpinan dan bawahan berperan penting dalam kelancaran koordinasi organisasi, termasuk dalam membentuk disiplin kerja. Penelitian ini bertujuan dalam menganalisis praktik komunikasi vertikal ke bawah dan ke atas dalam *briefing* di PT Telkom Akses Mataram serta kaitannya dengan pembentukan disiplin kerja karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus tunggal. Tiga informan ditentukan secara purposif, yaitu satu HRD dan dua karyawan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara interaktif melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan

Kata Kunci :
Briefing; Komunikasi vertical;Disiplin kerja;Studi Kasus;Organisasi.

triangulasi sumber, metode, dan teori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *briefing* telah menjadi budaya dan kewajiban kolektif. Disiplin kehadiran dan ketepatan waktu lebih digerakkan oleh absensi, konseling, dan surat peringatan, sedangkan disiplin penyelesaian tugas lebih ditopang oleh kejelasan arahan dan target, ruang bertanya, apresiasi, serta tanggung jawab atas target. Grup Telegram membantu menghubungkan briefing pagi dengan koordinasi sepanjang hari. Dengan demikian, briefing berfungsi ganda sebagai forum pengawasan sekaligus penguatan komitmen, yaitu ruang tempat kewajiban formal dan komitmen kolektif dinegosiasikan.

PENDAHULUAN

Komunikasi dipandang sebagai mekanisme dasar yang sangat penting di setiap organisasi. Melalui komunikasi, berbagai ide, informasi, serta tujuan organisasi dapat disampaikan dan direalisasikan secara bersama-sama. Apabila komunikasi tidak berlangsung secara efektif, berbagai proses organisasi, seperti koordinasi, pengambilan keputusan, hingga kerja sama tim akan mengalami hambatan dan tidak dapat berjalan secara maksimal (Tahalele olivia et al, 2026) . Komunikasi dalam organisasi memiliki tiga arah utama, yaitu komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*) (Stephen P. Robbins et al., 2019) . (Idris, 2025) menunjukkan bahwa komunikasi horizontal, komunikasi ke atas, dan komunikasi ke bawah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Generasi Z di PT Bank Mandiri Area Tegal

Dalam konteks komunikasi vertikal, hubungan antara pimpinan dan bawahan menjadi bagian penting karena berkaitan langsung dengan proses penyampaian arahan serta pelaksanaan tanggung jawab pekerjaan.(Daniel Katz & Robert L. Kahn, 1978) menguraikan bahwa komunikasi ke bawah mencakup lima fungsi utama, yaitu menyampaikan arahan mengenai tugas yang harus dikerjakan, memberikan penjelasan terkait alasan dan tujuan pelaksanaan tugas, menginformasikan prosedur serta ketentuan kerja yang berlaku, menyampaikan evaluasi atau umpan balik atas kinerja karyawan, serta membangun pemahaman mengenai tujuan dan nilai-nilai organisasi. Selain berperan dalam penyampaian informasi dan koordinasi pekerjaan, komunikasi vertikal juga memiliki keterkaitan erat dengan pembentukan disiplin kerja karyawan.

Disiplin kerja merupakan aspek penting dalam menjaga keteraturan dan kelancaran aktivitas organisasi yang tercermin melalui kesadaran serta kemauan karyawan untuk mematuhi peraturan, melaksanakan kewajiban, dan mempertanggungjawabkan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Penerapan disiplin kerja tidak hanya tercermin dari tingkat

kehadiran dan ketepatan waktu karyawan, tetapi juga dapat dilihat melalui kepatuhan terhadap prosedur operasional, keseriusan dalam menjalankan arahan pimpinan, konsistensi dalam menyelesaikan pekerjaan (Rhohmawati et al., 2025).

Di PT Telkom Akses Mataram, *briefing* pagi merupakan salah satu kegiatan rutin yang telah diterapkan sebagai bagian dari budaya kerja sekaligus kewajiban bagi seluruh tenaga kerja. Pelaksanaan *briefing* pagi dijadwalkan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh pimpinan dan dapat berbeda pada setiap wilayah atau unit kerja sesuai dengan kebutuhan operasional masing-masing. Kegiatan *briefing* pagi di PT Telkom Akses Mataram dilaksanakan setiap hari pada pukul 08.00 WITA dan diikuti oleh karyawan yang berada dalam unit tersebut. Penerapan *briefing* pagi menjadi sarana komunikasi langsung antara pimpinan dan karyawan untuk membangun koordinasi serta mengantisipasi terjadinya hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian, *briefing* pagi tidak hanya *briefing* sebagai kegiatan penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam membentuk kedisiplinan dan tanggung jawab kerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi awal terhadap pelaksanaan *briefing* pagi di PT Telkom Akses Mataram, masih ditemukan adanya karyawan yang tidak menghadiri kegiatan tersebut tanpa memberikan keterangan atau alasan yang jelas. Kondisi ini memunculkan pertanyaan tentang apa yang sebenarnya menggerakkan disiplin dalam *briefing* apakah pemahaman dan komitmen yang tumbuh melalui komunikasi, atau pengawasan dan sanksi yang menyertainya.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai komunikasi vertikal dan disiplin kerja masih cenderung dibahas secara terpisah. (Ramdhan & Azhar, 2026) menunjukkan bahwa keteladanan pimpinan serta keterbukaan dalam menerima masukan dari bawahan mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Namun, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada keharmonisan hubungan kerja daripada pembentukan disiplin karyawan. Sementara itu, (Ayu et al., 2026) dalam penelitiannya di PT Drg Rama Boga menemukan bahwa disiplin kerja menjadi satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja Generasi Z, sedangkan komunikasi internal menunjukkan pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Penelitian (Rhohmawati et al., 2025b) juga menyoroti pentingnya disiplin kerja pada perusahaan yang sama dengan objek penelitian ini, yaitu Telkom Akses, tetapi dilakukan di wilayah yang berbeda dan belum secara khusus mengkaji proses komunikasi dalam membentuk disiplin kerja. Adapun (Damaiyanti et al., 2021) menemukan bahwa komunikasi organisasi dan disiplin kerja secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut juga merekomendasikan adanya forum diskusi rutin, seperti kegiatan *briefing*, sebagai salah satu upaya untuk memperkuat komunikasi dan

kedisiplinan dalam organisasi.

Meskipun kajian mengenai komunikasi antara atasan dan bawahan serta terkait disiplin kerja telah dilakukan, penelitian yang secara khusus membahas komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan melalui *briefing* dalam membentuk disiplin kerja karyawan masih terbatas, khususnya di Kota Mataram. Penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pengaruh komunikasi terhadap disiplin kerja, sehingga belum menjelaskan bagaimana komunikasi di dalam sebuah forum rutin benar-benar membentuk perilaku disiplin. Penelitian ini menyatakan bahwa disiplin kerja tidak terbentuk semata oleh aturan dan sanksi, tetapi oleh proses komunikasi yang membuat aturan dipahami, alasannya diterima, dan kendala pelaksanaannya dapat disuarakan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana komunikasi vertikal ke bawah dan ke atas dalam *briefing* di PT Telkom Akses Mataram, baik secara tatap muka maupun melalui grup Telegram, berkaitan dengan pembentukan disiplin kerja karyawan. Masalah penelitian yaitu bagaimana *briefing* berfungsi sebagai ruang negosiasi antara kewajiban formal dan komitmen kolektif, serta apakah disiplin kehadiran dan disiplin tugas lebih digerakkan oleh kesadaran yang tumbuh melalui komunikasi atau oleh pengawasan dan sanksi. Proposisi awal penelitian ini adalah bahwa disiplin tidak terbentuk semata oleh aturan dan sanksi, tetapi juga oleh komunikasi yang membuat aturan dipahami, alasannya diterima, dan kendala pelaksanaannya dapat disuarakan. Proposisi ini diuji terhadap data lapangan, bukan diasumsikan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan menjelaskan mekanisme mikro pembentukan disiplin dalam forum rutin yang menggabungkan interaksi tatap muka. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi bahan bagi pimpinan untuk merancang *briefing* yang tidak berhenti pada penyampaian instruksi, melainkan membuka ruang umpan balik yang diikuti tindak lanjut yang konsisten.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus tunggal (Robert K. Yin, 2017) di PT Telkom Akses Mataram untuk mengkaji fenomena yang dialami subjek, seperti perilaku, persepsi, dan tindakan, dalam konteks yang berlangsung alamiah (Moleong, 2017). Data berupa kata, ungkapan, dan rangkaian kalimat, bukan angka, sehingga jumlah informan tidak menjadi tolok ukur selama data yang diperoleh mampu menjelaskan fenomena secara mendalam (Rijal Fadli, 2021). Tahapannya meliputi penentuan masalah, pemilihan teori, pengumpulan dan analisis data, serta penulisan hasil berdasarkan temuan lapangan. Lokasi studi adalah kantor PT Telkom Akses Mataram di Jl. Langko No. 23, Taman Sari, Kecamatan Ampenan, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Informan ditentukan

secara purposif, yaitu tiga orang: DA selaku HRD yang memantau kehadiran *briefing* dan menindaklanjuti ketidakdisiplinan, serta dua karyawan kantor BA karyawan unit *shared service* dan KU karyawan teknisi yang rutin mengikuti *briefing* berdasarkan pengetahuan dan pengalaman terkait fokus penelitian yang mencakup dua unsur, yaitu komunikasi vertikal dalam *briefing*, yang diamati melalui lima fungsi komunikasi ke bawah instruksi tugas, alasan tugas, prosedur, umpan balik, dan sasaran (Daniel Katz & Robert L. Kahn, 1978), serta disiplin kerja, yang diamati melalui ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, ketertiban pelaporan, dan kehadiran. Pengumpul data berperan sebagai instrumen utama yang menggali informasi langsung dari latar yang alamiah (Rijal Fadli, 2021). Data primer berasal dari informan dan peristiwa di lokasi, sedangkan data sekunder berasal dari buku, dokumen, foto, dan sumber daring yang relevan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Utami et al., 2025). Analisis data bersifat interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai data jenuh, yaitu ketika tidak ada lagi informasi baru yang relevan (Zulvah, 2022). Tahapannya adalah reduksi data untuk memilih dan mengelompokkan data berdasarkan tema, penyajian data secara naratif deskriptif, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber, metode, dan teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1.1 Pelaksanaan *Briefing* di PT Telkom Akses Mataram

Briefing di PT Telkom Akses Mataram dilaksanakan pada pagi hari sebelum karyawan memulai aktivitas pekerjaan. Kegiatan ini berlangsung di halaman kantor dengan seluruh karyawan berkumpul dan menghadap pemimpin *briefing* sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Waktu pelaksanaan *briefing* ditentukan oleh pimpinan dan dapat berbeda antara satu wilayah dengan wilayah lainnya, bergantung pada kebijakan masing-masing pimpinan. Berdasarkan dokumentasi pada 9 November 2026, pelaksanaan morning *briefing* Unit Share Service, Oprasional, dan Konstruksi dimulai pukul 08.00. Dalam kegiatan tersebut, para karyawan terlihat berdiri dan berkumpul, sementara pemimpin *briefing* berada di bagian depan untuk menyampaikan informasi dan arahan kerja. Posisi tersebut memperlihatkan adanya pola komunikasi langsung antara pimpinan dan karyawan dalam penyampaian informasi sebelum pekerjaan dimulai.



Gambar 1. Pelaksanaan Morning *Briefing*

Sumber Dokumentasi Grup Internal

Selain penyampaian informasi, kehadiran karyawan juga menjadi bagian dari pelaksanaan *briefing*. Pencatatan kehadiran dilakukan dan dilaporkan melalui grup Telegram internal dengan menyertakan foto kegiatan serta daftar hadir yang memuat keterangan status kehadiran karyawan, seperti hadir, tanpa keterangan, atau sakit. Pencatatan ini menunjukkan bahwa *briefing* tidak hanya *briefing* sebagai sarana penyampaian informasi pekerjaan, tetapi juga menjadi bagian dari pengawasan kedisiplinan karyawan, khususnya dalam hal kehadiran dan ketepatan waktu.



Gambar 2. Data Kehadiran Karyawan

Sumber Grup Internal TA NTB

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis data menghasilkan empat tema utama yang menggambarkan peran komunikasi vertikal dalam pelaksanaan *briefing* dan pembentukan disiplin kerja karyawan.

DA menjelaskan bahwa *briefing* tidak diatur dalam peraturan perusahaan tertulis, tetapi telah menjadi kultur dan kewajiban seluruh karyawan, termasuk unit pendukung di kantor.

“Kalau *briefing* itu di Telkom Akses memang secara peraturan perusahaan tidak tertulis, tetapi sudah menjadi kultur atau budaya di perusahaan Telkom Akses ini. Jadi, sebenarnya *briefing* itu melibatkan dan menjadi kewajiban seluruh karyawan yang ada di Telkom Akses” (DA, wawancara 6 November 2026). BA menyampaikan hal serupa: “*briefing* ini memang kewajiban yang harus kita jalankan sebagai karyawan kantor setiap harinya” (BA, wawancara 4 November 2026). Menurut DA, kebutuhan terhadap *briefing* lebih besar pada teknisi karena pekerjaan mereka di lapangan memerlukan koordinasi, kesiapan peralatan, dan penyelesaian target. KU selaku karyawan teknisi juga menilai pelaksanaan *briefing* di Telkom Akses sudah berjalan lancar tanpa kendala berarti.

1.2 Komunikasi *Top Down*

Komunikasi ke bawah dilakukan melalui pembagian tugas, arahan kerja, penetapan target, dan pengingat, dengan isi yang disesuaikan kebutuhan unit. Menurut DA, pada unit operasional pimpinan menyampaikan *work order* (WO), seperti pemasangan baru, beserta wilayah penugasan dan jumlah order setiap teknisi, lalu menanyakan kesiapan dan kendala sebelum teknisi berangkat; bila tidak ada kendala, teknisi langsung mengerjakan. KU menyebut informasi yang paling sering diterima adalah rencana kegiatan harian, terutama penyelesaian tiket gangguan, selain pembaruan aplikasi teknisi, cara menyampaikan informasi kepada pelanggan, serta kesiapan alat dan material.

Briefing juga berfungsi sebagai pengingat. Menurut keterangan wawancara 4 November 2026, pimpinan “bisa bantu *remind* melalui *briefing* itu, jadi bisa terfokus terkait target apa yang akan kita capai hari ini”. BA juga menyatakan informasi saat *briefing* digunakan untuk memperkirakan jumlah pekerjaan dan menyusun urutannya menurut skala prioritas, lalu mengerjakan tugas berprioritas tinggi terlebih dahulu sehingga pekerjaan bisa selesai tepat waktu. Komunikasi ke atas berlangsung melalui sesi tanya jawab dalam *briefing* dan koordinasi melalui grup pesan. Karyawan teknisi menyatakan bahwa atasan memberikan penjelasan atas hal yang belum dipahami: “Jika ada informasi yang belum dipahami, tentunya atasan langsung memberikan penjelasan sesuai dengan SOP yang berlaku” (wawancara 3 November 2026).

Kendala yang muncul saat bekerja di lapangan disampaikan teknisi melalui grup koordinasi dan ditanggapi atasan dengan arahan atau solusi tanpa menunggu *briefing* berikutnya. Menurut DA, koordinasi juga dimulai sejak kegiatan *briefing* tepatnya saat pembagian WO, ketika teknisi diminta memeriksa kemungkinan kendala sebelum bekerja.

DA selaku pengawas sekaligus pemandu kegiatan *briefing* menjelaskan bahwa pengawasan kedisiplinan dilakukan secara berjenjang, termasuk dengan memantau kehadiran

karyawan saat *briefing*. Pimpinan unit dapat melaporkan bagi karyawan yang jarang hadir kepada HRD. Pelanggaran ditindaklanjuti dengan konseling terlebih dahulu, disusul masa evaluasi satu bulan, dan surat peringatan pertama (SP1) apabila pelanggaran berulang. "… ketika memang ada yang jarang *briefing* atau tidak pernah *briefing*, termasuk apel, itu pasti reportnya ke saya. Kita lakukan konseling... Di PR konseling itu biasanya ada masa evaluasi selama satu bulan. Kalau memang selama satu bulan itu tetap berulang, kita berikan surat peringatan pertama, namanya SP1" (DA, wawancara 3 November 2026). BA berharap karyawan yang tidak mengikuti *briefing* dikenai sanksi sesuai ketentuan agar kehadiran menjadi tolok ukur kedisiplinan.

BA selaku karyawan *shared service* menyatakan "Untuk patuh sih membantu, karena kita kan diabsen saat *briefing*, selain itu juga untuk bayangan apa yang kita kerjakan pada hari itu bisa direncanakan, bisa kita total, bisa kita tentukan mana yang prioritas kita bisa dahulukan." KU juga selaku karyawan teknisi menilai *briefing* membantu membentuk kebiasaan datang tepat waktu karena menjadi bagian dari rutinitas harian, dan target harian harus dilaporkan kembali pada *briefing* berikutnya.

Mengenai motivasi, KU menyatakan "Kalau karena takut mendapatkan teguran, sebenarnya pengaruhnya minim. Kami lebih merasa bertanggung jawab dan khawatir apabila target pekerjaan yang sudah ditetapkan tidak tercapai" (wawancara 4 November 2026). KU menyebut apresiasi cukup sering diberikan, sekitar satu kali seminggu melalui apel, sedangkan teguran lisan atau tertulis diberikan apabila terjadi pelanggaran dalam pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian data menunjukkan dua pola dimana kehadiran dipantau melalui absensi dan jenjang sanksi, sedangkan penyelesaian tugas dikaitkan dengan target, pelaporan kembali, dan juga apresiasi yang diberikan oleh atasan.

2. Pembahasan

2.1 Briefing sebagai Kultur dan Ruang Pemaknaan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa briefing pagi di PT Telkom Akses Mataram tidak diatur secara tertulis dalam peraturan perusahaan. Namun, berdasarkan keterangan informan, kegiatan ini dipahami sebagai kewajiban bersama yang dilakukan secara rutin dan didukung oleh praktik absensi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa briefing telah menjadi bagian dari budaya kerja yang terbentuk melalui kebiasaan dan pelaksanaan secara berulang, bukan semata-mata karena adanya aturan tertulis (Scein, 2017)

Selain itu, briefing pagi juga menjadi ruang bagi karyawan untuk memahami pekerjaan yang harus dilakukan setiap harinya. Melalui kegiatan ini, karyawan memperoleh informasi

mengenai tugas, prioritas pekerjaan, kendala di lapangan, serta arahan dari atasan. Hal ini terlihat dari pernyataan karyawan teknisi yang menyebutkan bahwa pertanyaan selama briefing dijawab berdasarkan SOP, sementara BA menjelaskan bahwa informasi yang disampaikan digunakan untuk menyusun prioritas pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan konsep sensemaking (Weick, 1995), yang menjelaskan bahwa individu membangun pemahaman terhadap pekerjaannya melalui proses komunikasi dan interaksi dalam organisasi. Dengan demikian, briefing tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan penyampaian informasi, tetapi juga membantu karyawan memahami dan menentukan langkah kerja yang perlu dilakukan.

2.2 Komunikasi Top Down

Dibaca dengan kerangka (Daniel Katz & Robert L. Kahn, 1978), komunikasi ke bawah dalam *briefing* memuat instruksi tugas (pembagian WO), informasi prosedur (penjelasan sesuai SOP dan pembaruan aplikasi), dan sasaran (target harian). Umpan balik hadir secara terbatas, yaitu pengingat dan pelaporan hasil pada *briefing* berikutnya, tanpa evaluasi kinerja yang terstruktur, sedangkan penjelasan alasan suatu tugas tidak muncul secara eksplisit dalam data. Artinya, *briefing* ini lebih bersifat direktif dan koordinatif daripada penjelasan rasional. Temuan ini sejalan dengan pandangan (Stephen P. Robbins et al., 2019) bahwa komunikasi ke bawah berfungsi menyampaikan sasaran, memberikan instruksi, dan menyampaikan umpan balik.

Pemantauan kehadiran, penegasan budaya kerja, dan penguatan motivasi yang muncul dalam data tidak terakomodasi secara memadai oleh lima fungsi tersebut, dan kerangka itu tidak menjelaskan peran grup digital. Karena itu, temuan ini lebih tepat dibaca sebagai perluasan fungsi komunikasi ke bawah pada organisasi yang bekerja lintas lokasi dengan dukungan media digital. Temuan ini juga mendukung penelitian (Idris, 2025) yang menemukan bahwa komunikasi ke bawah berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan sejalan dengan saran (Damaiyanti et al., 2021) tentang pentingnya forum komunikasi rutin seperti *briefing*. Perbedaannya terletak pada tingkat analisis. Studi kuantitatif menguji apakah komunikasi berpengaruh, sedangkan penelitian ini memperlihatkan bagaimana pengaruh itu mungkin bekerja dalam bentuk mengurangi kebingungan, memperjelas prioritas, dan menetapkan target yang harus dilaporkan kembali. Konteksnya juga berbeda dari (Rhohmawati et al., 2025a) di Penelitian di Telkom Akses Surabaya menunjukkan bahwa rendahnya efektivitas kerja dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman karyawan terhadap tugas yang harus dilakukan. Sementara itu, di Telkom Akses Mataram, *briefing* menjadi salah satu sarana untuk

memberikan arahan dan menyamakan pemahaman karyawan mengenai pekerjaan sebelum tugas dilaksanakan. Namun, penelitian ini tidak secara khusus mengukur efektivitas kerja, melainkan melihat bagaimana *briefing* membantu karyawan memahami dan mempersiapkan pelaksanaan tugas.

2.3 Ekosistem Komunikasi

Komunikasi ke atas dalam kegiatan *briefing* terlihat melalui sesi tanya jawab dan penyampaian kendala yang dihadapi teknisi. Dalam proses ini, karyawan memiliki kesempatan untuk menyampaikan permasalahan kepada atasan, kemudian memperoleh arahan atau solusi agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan (Ramdhan & Azhar, 2026) yang menjelaskan bahwa kesediaan pimpinan menerima masukan dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis. (Budiarsa et al., 2026) serta (Harnika & Sutama, 2026) juga menekankan pentingnya komunikasi yang terbuka dan partisipatif dalam membangun kepercayaan serta memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kesempatan menyampaikan kendala tidak hanya berdampak pada hubungan antara atasan dan bawahan, tetapi juga berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan tugas. Misalnya, ketika karyawan teknisi menyampaikan kendala saat pemeriksaan WO sebelum pekerjaan dimulai, permasalahan tersebut dapat segera dibahas dan dicarikan solusi. Dengan begitu, potensi keterlambatan pekerjaan dapat diminimalkan.

Selain komunikasi secara langsung, grup Telegram juga menjadi media pendukung komunikasi antara teknisi dan atasan. Penggunaan grup ini memiliki beberapa fungsi dalam kegiatan operasional. Pertama, sebagai sarana pengawasan, yaitu melalui pengiriman daftar hadir dan foto *briefing* sehingga kehadiran karyawan dapat diketahui dan dipantau. Kedua, sebagai media penyampaian informasi dan umpan balik, ketika teknisi melaporkan kendala di lapangan dan atasan memberikan arahan atau solusi. Ketiga, sebagai sarana koordinasi yang memungkinkan komunikasi tetap berlangsung meskipun teknisi dan atasan berada di lokasi yang berbeda. Melalui grup Telegram, informasi dan respons yang disampaikan tidak hanya diterima pada saat itu, tetapi juga dapat dilihat kembali ketika dibutuhkan. Dengan demikian, komunikasi dan pengawasan tidak berhenti setelah *briefing* pagi selesai.

Berdasarkan temuan tersebut, kegiatan *briefing* di PT Telkom Akses Mataram tidak hanya berlangsung dalam satu pertemuan, tetapi menjadi bagian dari rangkaian komunikasi yang saling berhubungan. *Briefing* pagi digunakan untuk menyampaikan rencana kerja dan target yang harus dicapai, grup Telegram membantu menjaga koordinasi selama pekerjaan berlangsung, sedangkan *briefing* berikutnya menjadi kesempatan untuk menyampaikan hasil

pekerjaan dan mengevaluasi pencapaian target. Pola ini sejalan dengan (Wijanaraga & Prayitno, 2026) yang menjelaskan bahwa media komunikasi digital dapat melengkapi komunikasi tatap muka. Namun, dalam penelitian ini, penggunaan kedua media tersebut juga memperlihatkan adanya proses pertanggungjawaban kerja yang berlangsung secara berkelanjutan, mulai dari penyampaian tugas hingga pelaporan hasil pekerjaan.

2.4 Pembentukan Disiplin Kerja Karyawan

Disiplin kehadiran dan ketepatan waktu di PT Telkom Akses Mataram lebih banyak dibentuk melalui pengawasan dan penerapan sanksi. Setiap karyawan yang mengikuti *briefing* akan diperiksa kehadirannya. Jika terdapat pelanggaran, laporan disampaikan secara berjenjang dan ditindaklanjuti melalui konseling, masa evaluasi, hingga pemberian SP1. Hal ini terlihat dari pernyataan BA yang mengakui bahwa absensi membuat dirinya lebih patuh, bahkan ia berharap adanya sanksi bagi karyawan yang tidak hadir. Sementara itu, KU menilai bahwa rutinitas *briefing* secara tidak langsung membentuk kebiasaan untuk datang tepat waktu.

Berbeda dengan disiplin kehadiran, disiplin dalam menyelesaikan tugas lebih banyak didorong oleh kejelasan target, tanggung jawab, dan apresiasi terhadap pekerjaan. KU mengungkapkan bahwa rasa takut terhadap teguran bukan menjadi dorongan utama dalam bekerja. Ia justru lebih khawatir apabila target yang telah diberikan tidak dapat tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab karyawan tumbuh melalui adanya target harian yang harus diselesaikan dan dilaporkan kembali pada *briefing* berikutnya. Selain itu, kesempatan untuk bertanya dan mendapatkan penjelasan mengenai prosedur kerja sesuai SOP membantu karyawan memahami tugasnya dengan lebih baik. Dengan demikian, komunikasi dalam *briefing* tidak hanya berfungsi menyampaikan instruksi, tetapi juga membantu membangun pemahaman dan kesadaran karyawan terhadap tanggung jawab pekerjaannya.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa peran komunikasi dalam membentuk disiplin kerja di PT Telkom Akses Mataram tidak berlaku dengan cara yang sama pada setiap aspek kedisiplinan. Disiplin kehadiran lebih banyak ditegakkan melalui aturan dan pengawasan, sedangkan disiplin dalam pelaksanaan tugas lebih didukung oleh komunikasi, kejelasan target, dan tanggung jawab karyawan. Keduanya tetap saling berkaitan karena berlangsung dalam forum *briefing* yang sama.

Briefing menjadi ruang negosiasi antara kewajiban karyawan dan pelaksanaannya di lapangan. Hal ini terlihat dari beberapa praktik yang berlangsung selama briefing. Pertama, penegakan kewajiban tidak selalu dilakukan melalui pemberian sanksi secara langsung. DA

menjelaskan bahwa karyawan yang bermasalah terlebih dahulu diberikan konseling dan masa evaluasi selama satu bulan sebelum dikenakan SP1. Dengan cara ini, karyawan masih diberi kesempatan untuk menjelaskan kendala yang dihadapi sekaligus memperbaiki kinerjanya. Kedua, atasan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan kendala sebelum pekerjaan dimulai, terutama melalui pemeriksaan WO dan sesi tanya jawab. Artinya, karyawan tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga diberi ruang untuk menyampaikan hambatan yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas. Ketiga, kesadaran untuk menegakkan kewajiban juga muncul dari sesama karyawan. BA berharap karyawan yang tidak hadir tanpa alasan diberikan sanksi, sedangkan KU memandang pencapaian target sebagai bagian dari tanggung jawab pekerjaan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya bentuk pengendalian yang tidak hanya bergantung pada aturan formal, tetapi juga terbentuk melalui norma dan kesepakatan bersama dalam kelompok kerja. Dengan demikian, pelaksanaan disiplin dalam *briefing* di PT Telkom Akses Mataram tidak hanya bergantung pada aturan perusahaan, tetapi juga didukung oleh kesadaran dan tanggung jawab antarkaryawan. Aturan formal menjadi dasar dalam menegakkan kewajiban, sementara komitmen bersama membantu karyawan memahami dan menerima penerapan disiplin tersebut.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa briefing di PT Telkom Akses Mataram telah menjadi bagian dari budaya organisasi yang dilaksanakan secara rutin. *Briefing* di PT Telkom Akses Mataram berfungsi sebagai mekanisme ganda dalam pembentukan disiplin kerja. Pertama, *briefing* adalah forum pengawasan melalui absensi harian, pelaporan berjenjang, konseling, dan SP1 menopang disiplin kehadiran dan ketepatan waktu. Kedua, *briefing* adalah forum pemaknaan dan penguatan komitmen yaitu memberikan arahan terkait WO, target harian, penjelasan SOP, ruang bertanya, dan apresiasi menopang disiplin tugas, sementara grup Telegram menghubungkan pertemuan pagi dengan koordinasi sepanjang hari. Dengan demikian, briefing tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media komunikasi vertikal yang mendukung pembentukan dan pemeliharaan disiplin kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Ayu, G., Susanti, P., Wayan, I., Wirawan, A., Luh, N., Ayu, S., Dewi, R., Agama, I., Negeri, H., & Mataram, G. P. (2026). Komunikasi Internal, Kepemimpinan Transformasional, Kerja Sama Tim, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Generasi Z. *SAMVADA: Jurnal Riset Komunikaksi, Media, Dan Public Relation*.

Budiarsa, W., Wirawan, I. W. A., & Sutama, I. W. (2026). Jalinan Komunikasi Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat DalamPenyelesaian Konflik Sosial di Monjok dan Karang Taliwang Kota Mataram. *SAMVADA: Jurnal Riset Komunikaksi, Media, Dan Public Relation*, *5*.

Damaiyanti, D., Sanjaya, A., & Hetami, A. A. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kedai Kopi Kulo Samarinda. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance*, *1*(2), 90–94. https://doi.org/10.37680/ijief.v1i2.1078

Daniel Katz, & Robert L. Kahn. (1978). *The Social Psychology of Organizations.* Wiley.

Harnika, N. N., & Sutama, I. W. (2026). Persepsi Komunikasi Stakeholder dalam Pengembangan Pariwisata Budaya Berbasis Multikultural di Pulau Lombok. *SAMVADA: Jurnal Riset Komunikaksi, Media, Dan Public Relation*, *5*.

Idris, F. Y. (2025). The Influence of Horizontal Communication, Upward Communication, and Downward Communication on Generation Z Employee Performance at PT Bank Mandiri Tegal Area. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, *5*(4), 4109–4118. https://doi.org/10.59141/jrssem.v5i4.1186

Moleong. (2017). Pengertian dan Contoh Data Kualitatif dalam Penelitian . *Kutipan CNN Indonesia 2024*. https://www.cnnindonesia.com/edukasi/20240903160256-569-1140553/pengertian-dan-contoh-data-kualitatif-dalam-penelitian

Ramdhan, M., & Azhar. (2026). Implementation Of Vertical Communication Between Leaders And Subordinates In Building Harmonious Relationships At The Ulil Albab Amil Zakat Institution. *Communicative: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*. https://doi.org/10.47453/Melja

Rhohmawati, I., Fatchurrohman, M., Shobikin, S., & Puspitasari, F. D. (2025a). Explorasi Hubungan Antara Kinerja, Kedisiplinan, Dan Produktivitas Kerja Karyawan Di PT Telkom Akses Kebalen Surabaya. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(2), 6163–6168. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1568

Rhohmawati, I., Fatchurrohman, M., Shobikin, S., & Puspitasari, F. D. (2025). Explorasi Hubungan Antara Kinerja, Kedisiplinan, Dan Produktivitas Kerja Karyawan Di PT Telkom Akses Kebalen Surabaya. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(2), 6163–6168. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1568

Rijal Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, *21*(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1

Robert K. Yin. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Scein, E. , H. (2017). *Organizational Culture and Leadership* (5th ed.). Wiley.

Stephen P. Robbins, Timothy Judge, & Tim Judge. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.

Tahalele olivia et al. (2026). *KOMUNIKASI ORGANISASI (Konsep, Teori, dan Praktik dalam Organisasi Modern)*. PT.Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia. www.stardigitalpublishing.com

Utami, T. H., Sa'diyah, H., Metode, F. M., Data, P., Demagogi, K., & Munawwarah, F. (2025). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Demagogi Journal of Social Sciences, Economics and Education*, *3*(3). https://doi.org/10.61166/demagogi.v3i3.79

Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Sage Publication.

Wijanaraga, I. W., & Prayitno, J. (2026). Relasi Media Komunikasi Hibrid, Otoritas Adat, dan Solidaritas Religius Dalam Banjar Hindu di Kota Mataram. *SAMVADA: Jurnal Riset Komunikaksi, Media, Dan Public Relation*, *5*.

Zulvah, mumtahanah,husnussadah. (2022). *Analisis Data Kualitatif:Teori dan Terapan* (Y. ,F. camerling, Ed.). Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. www.sttjaffray.ac.id