

Transformasi Komunikasi Digital di Tempat Kerja

Aryo Triputra Dermawan *, Dedeh Fardiah

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

triputraaryo@gmail.com, dedeh@unisba.ac.id

Abstract. Digital communication transformation plays a crucial role in enhancing organizational effectiveness. This study analyzes the implementation of Microsoft Teams and its impact on employee performance efficiency at PT HM Sampoerna Tbk. in the Smoke-Free Product (SFP) Division, Direct Retail sector, using a qualitative case study approach involving three key informants. The results indicate that Microsoft Teams significantly accelerates coordination, streamlines communication, and enables real-time document collaboration. Group chats, video calls, and cloud storage improve productivity and time-cost efficiency, although internet connectivity and technological adaptation remain key challenges. The study concludes that successful digital communication depends on technological readiness, organizational culture, and internal company policies.

Keywords: *Digital Communication, Performance Efficiency, Microsoft Teams, Digital Transformation, PT HM Sampoerna Tbk.*

Abstrak. Transformasi komunikasi digital berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja perusahaan. Penelitian ini menganalisis penerapan Microsoft Teams terhadap efisiensi kinerja karyawan PT. HM Sampoerna Tbk. pada divisi Smoke-Free Product (SFP) bidang Direct Retail dengan pendekatan kualitatif metode studi kasus yang melibatkan tiga informan kunci. Hasil penelitian menunjukkan Microsoft Teams mempercepat koordinasi, menyederhanakan alur komunikasi, dan mendukung kolaborasi dokumen secara real-time. Fitur grup chat, video call, dan penyimpanan cloud terbukti meningkatkan produktivitas serta efisiensi waktu dan biaya, meskipun kendala jaringan internet dan adaptasi teknologi menjadi hambatan utama. Penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi komunikasi dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, budaya kerja, dan kebijakan internal perusahaan, serta memberikan kontribusi praktis bagi organisasi dalam meningkatkan efisiensi kinerja.

Kata Kunci: *Komunikasi Digital, Efisiensi Kinerja, Microsoft Teams, Transformasi Digital, PT HM Sampoerna Tbk.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia kerja dan organisasi. Di era transformasi digital saat ini, perusahaan dituntut untuk memiliki sistem komunikasi yang efektif dan efisien guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Komunikasi yang baik menjadi elemen penting dalam membangun koordinasi, kolaborasi, serta pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Seiring dengan kemajuan teknologi, pola komunikasi organisasi pun mengalami pergeseran dari komunikasi konvensional menuju komunikasi berbasis digital yang lebih fleksibel dan adaptif.

Pemanfaatan media komunikasi digital seperti email, panggilan virtual, aplikasi pesan instan, dan platform kolaborasi daring telah menjadi bagian dari aktivitas kerja sehari-hari. Teknologi ini memungkinkan pegawai untuk berkomunikasi tanpa harus bertemu secara langsung, sehingga menghemat waktu dan biaya operasional. Selain itu, komunikasi digital juga mendukung produktivitas kerja karena informasi dapat disampaikan secara cepat, terdokumentasi dengan baik, serta mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Perubahan ini semakin dipercepat sejak terjadinya pandemi Covid-19, yang membatasi interaksi tatap muka dan mendorong organisasi untuk beradaptasi dengan sistem kerja berbasis digital. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi digital sebagai kebiasaan baru yang tetap dipertahankan hingga saat ini.

PT. HM Sampoerna Tbk. merupakan salah satu perusahaan besar di Indonesia yang turut melakukan transformasi komunikasi digital dalam mendukung aktivitas bisnisnya (PT Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk, 2023). Sebagai bagian dari Philip Morris International (PMI), perusahaan ini memiliki jaringan operasional yang luas serta tingkat mobilitas kerja yang tinggi. Salah satu divisi yang secara intensif menerapkan komunikasi digital adalah Divisi Smoke Free Product (SFP) bidang Direct Retail. Divisi ini berfokus pada pengembangan dan pemasaran produk alternatif bebas asap, seperti produk tembakau yang dipanaskan, e-vapor, dan produk nikotin lainnya. Dalam menjalankan operasionalnya, divisi SFP menuntut koordinasi yang cepat dan akurat antar karyawan, konsumen, serta pihak vendor di berbagai wilayah.

Berdasarkan hasil wawancara pra-riset dengan karyawan divisi SFP bidang Direct Retail, komunikasi kerja tidak hanya dilakukan antar sesama karyawan, tetapi juga melibatkan pihak eksternal di luar kota. Pada awalnya, komunikasi dilakukan secara langsung maupun melalui aplikasi seperti WhatsApp dan telepon. Namun, metode tersebut dinilai kurang efisien karena keterbatasan waktu, jarak, serta kesulitan dalam pelacakan informasi. Oleh karena itu, PT. HM Sampoerna Tbk. mulai mengadopsi Microsoft Teams sebagai platform utama komunikasi dan kolaborasi kerja.

Microsoft Teams dimanfaatkan untuk mendukung komunikasi internal, pelaksanaan rapat daring, kolaborasi dokumen, serta pengelolaan informasi secara terpusat. Melalui platform ini, karyawan dapat berkoordinasi secara real-time, mengakses dokumen kerja, dan melaksanakan rapat secara online maupun hybrid. Penggunaan Microsoft Teams dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pengambilan keputusan, serta mendukung fleksibilitas dan mobilitas kerja karyawan. Selain itu, penerapan komunikasi digital ini juga berkontribusi dalam pengurangan biaya operasional perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan perjalanan dinas dan rapat tatap muka.

Komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas perusahaan dan memiliki peran strategis dalam mendukung kinerja organisasi. Di era digital, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai media kolaborasi dan pertukaran informasi yang terintegrasi. Komunikasi digital memiliki karakteristik yang berbeda dengan komunikasi konvensional, terutama dari sisi kecepatan, interaktivitas, serta kemampuan dokumentasi pesan (ResearchGate., 2023). Hal ini mendorong terbentuknya budaya kerja baru yang menuntut karyawan untuk memiliki kemampuan adaptasi dan literasi digital yang memadai.

Meskipun demikian, penerapan komunikasi digital dalam organisasi tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti perbedaan tingkat pemahaman teknologi antar karyawan, keterbatasan infrastruktur, serta potensi gangguan dalam efektivitas penyampaian pesan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang strategi transformasi komunikasi digital secara matang agar teknologi yang diterapkan benar-benar mampu meningkatkan kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji transformasi komunikasi digital di PT. HM Sampoerna Tbk., khususnya pada Divisi Smoke Free Product (SFP) bidang Direct Retail, dengan fokus pada penggunaan Microsoft Teams serta dampaknya terhadap efisiensi kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam kajian

komunikasi organisasi dan komunikasi digital, serta memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Melalui pendekatan studi kasus, peneliti akan berfokus pada transformasi komunikasi digital di tempat kerja pada PT. HM Sampoerna Tbk. Divisi Smoke Free Product (SFP) bidang Direct Retail, khususnya dalam konteks penggunaan Microsoft Teams terhadap efisiensi kinerja. Pendekatan studi kasus ini tidak hanya untuk mengeksplorasi bagaimana Microsoft Teams dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi digital, tetapi juga untuk memahami secara mendalam bagaimana karyawan dan manajemen di divisi tersebut membangun makna dan pemahaman mereka mengenai transformasi ini dalam meningkatkan efisiensi kerja. Hal ini mencakup bagaimana Microsoft Teams dimaknai sebagai alat untuk mempercepat komunikasi, meningkatkan koordinasi, mengoptimalkan waktu, serta mengidentifikasi tantangan seperti resistensi terhadap perubahan teknologi dan strategi adaptasi perusahaan.

Untuk memperkuat analisis terhadap fenomena yang diteliti, penelitian ini tidak hanya membahas proses perubahan dalam komunikasi digital, tetapi juga melihat berbagai hal yang memengaruhi cara pengguna menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Pemahaman terhadap sikap, persepsi, serta pengalaman karyawan dalam menggunakan Microsoft Teams sangat penting untuk menjelaskan seberapa baik teknologi tersebut dapat diintegrasikan secara efektif ke dalam aktivitas kerja sehari-hari. Maka itu, diperlukan sebuah landasan teori yang bisa menjelaskan bagaimana teknologi, pengguna, dan dampaknya terhadap hasil kerja saling berkaitan.

Peneliti menggunakan teori TAM (Technology Acceptance Model) adalah salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. karena sangat relevan dalam konteks penggunaan Microsoft Teams dalam efisiensi kinerja perusahaan. Teori ini didesain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi, TAM diformulasikan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan Microsoft Teams oleh karyawan divisi SFP.

Informan penelitian ini adalah karyawan di Divisi SFP bidang Direct Retail PT. HM Sampoerna Tbk., yang mencakup Ilham Pasca Nugraha S.E., Subrata, dan Angga Saputra. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Transformasi komunikasi digital di PT HM Sampoerna Tbk., khususnya pada Divisi Smoke Free Product (SFP) bidang Direct Retail, melalui penggunaan Microsoft Teams telah membawa perubahan yang signifikan dalam proses kerja sehari-hari karyawan. Perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek pola komunikasi, kolaborasi, efisiensi kerja, hingga budaya organisasi. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan tiga informan utama, yaitu Ilham Pasca Nugraha, Subrata, dan Darren Manuel, ditemukan bahwa Microsoft Teams berperan penting dalam meningkatkan efisiensi kinerja, mempercepat alur komunikasi, serta mempermudah koordinasi antarindividu maupun lintas divisi.

Sebelum Microsoft Teams digunakan secara menyeluruh, komunikasi internal perusahaan masih banyak bergantung pada media konvensional seperti email, panggilan telepon, WhatsApp, dan pertemuan fisik. Pola komunikasi tersebut dinilai kurang efektif karena membutuhkan waktu yang relatif lama, rentan terhadap miskomunikasi, serta tidak memiliki sistem terintegrasi untuk menyimpan dan melacak informasi kerja. Informasi sering tersebar di berbagai kanal komunikasi sehingga menyulitkan karyawan ketika harus menelusuri kembali instruksi, dokumen, atau keputusan kerja yang telah disampaikan sebelumnya. Kondisi ini berpotensi menimbulkan duplikasi dokumen, keterlambatan penyelesaian pekerjaan, serta penurunan efisiensi operasional.

Setelah penerapan Microsoft Teams, perusahaan berhasil menciptakan ruang kolaborasi

digital yang lebih terstruktur dan terorganisir. Seluruh aktivitas komunikasi dan kolaborasi kerja terpusat dalam satu platform digital yang terintegrasi, memungkinkan karyawan mengakses informasi secara real-time, berkomunikasi secara cepat, serta mengelola pekerjaan secara lebih sistematis. Melalui grup chat dan kanal divisi, informasi dapat disampaikan secara serentak kepada seluruh anggota tim tanpa hambatan geografis maupun waktu. Hal ini membuat proses koordinasi menjadi lebih efisien dan transparan.

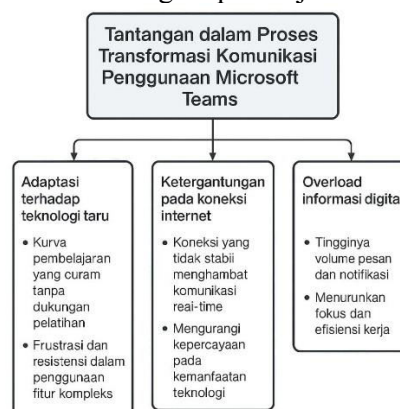
Fitur-fitur utama Microsoft Teams, seperti grup chat, video conference, kolaborasi dokumen secara simultan, serta integrasi dengan aplikasi lain seperti Outlook, OneDrive, dan SharePoint, menjadi andalan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan harian. Informasi dan dokumen yang sebelumnya tersebar di berbagai platform kini terpusat dalam satu sistem. Selain itu, keberadaan fitur pencarian dan histori percakapan memudahkan karyawan untuk menelusuri kembali data, instruksi, atau keputusan kerja yang telah disampaikan sebelumnya. Hal ini secara langsung mengurangi potensi kesalahan kerja, meningkatkan akurasi, serta mempercepat proses pengambilan keputusan.

Penggunaan Microsoft Teams juga berdampak pada peningkatan efisiensi waktu dan produktivitas kerja. Kolaborasi dokumen secara real-time memungkinkan beberapa karyawan mengerjakan dan merevisi file yang sama secara bersamaan tanpa harus mengirimkan dokumen bolak-balik. Proses ini mempercepat penyelesaian laporan dan persetujuan dokumen, sekaligus meminimalkan risiko konflik versi. Selain itu, penyelenggaraan rapat daring melalui fitur video conference mengurangi kebutuhan perjalanan dinas, sehingga perusahaan dapat menekan biaya operasional seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Microsoft Teams memiliki tingkat *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang tinggi, sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM). Karyawan merasakan manfaat nyata dari penggunaan platform ini dalam meningkatkan kinerja, mempercepat koordinasi, serta mempermudah akses informasi. Di sisi lain, kemudahan penggunaan Microsoft Teams membuat karyawan dapat memanfaatkan fitur-fitur utamanya tanpa memerlukan keahlian teknis yang kompleks. Tingginya persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan tersebut menjadi faktor utama keberhasilan adopsi teknologi ini di lingkungan kerja PT HM Sampoerna Tbk.

Sebagai bagian dari perubahan dalam komunikasi digital, keberhasilan penggunaan Microsoft Teams tidak hanya terlihat dari peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja, tetapi juga dari sejauh mana teknologi ini diterima dan digunakan secara terus menerus oleh semua karyawan. Tingkat seberapa banyak pengguna menerima teknologi itu menjadi hal penting agar manfaatnya bisa dirasakan dengan baik dan membantu organisasi berjalan lancar dalam waktu yang lama.

Meskipun membawa banyak manfaat, proses transformasi komunikasi digital ini tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kebutuhan adaptasi terhadap teknologi baru, terutama bagi karyawan yang belum terbiasa dengan platform digital. Karena tidak adanya pelatihan resmi, beberapa karyawan harus belajar fitur-fitur Microsoft Teams sendiri, sehingga proses penggunaan teknologi ini tidak sama cepatnya di semua anggota tim. Kondisi ini berpotensi menciptakan perbedaan dalam pemanfaatan teknologi antar karyawan dan mempengaruhi efektivitas kerja tim secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan pentingnya dukungan organisasi dalam bentuk pelatihan berkelanjutan agar pemanfaatan teknologi dapat berjalan lebih optimal.



Gambar 1. Hambatan Transformasi Digital

Tantangan lain yang dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur jaringan, khususnya koneksi internet yang tidak stabil di lapangan. Kondisi ini dapat menghambat kelancaran rapat daring dan akses dokumen berbasis cloud, terutama bagi karyawan yang memiliki mobilitas kerja tinggi. Selain itu, intensitas komunikasi yang tinggi melalui Microsoft Teams juga memunculkan potensi information overload. Banyaknya pesan dan notifikasi yang masuk dapat mengganggu fokus kerja apabila tidak dikelola dengan baik. Tantangan-tantangan ini berkaitan erat dengan persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi, yang apabila tidak ditangani secara strategis dapat memengaruhi tingkat penerimaan pengguna.

Penerapan Microsoft Teams di Divisi Smoke Free Product (SFP) bidang Direct Retail PT HM Sampoerna Tbk. dilatarbelakangi oleh kebutuhan strategis perusahaan dalam menghadapi dinamika kerja yang semakin kompleks dan mobilitas karyawan yang tinggi. Aktivitas kerja pada divisi ini menuntut koordinasi yang cepat, akurat, dan berkelanjutan, baik antar karyawan internal maupun dengan pihak eksternal seperti konsumen dan mitra kerja. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan sebuah platform komunikasi digital yang tidak hanya mampu mempercepat alur komunikasi, tetapi juga dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data perusahaan. Microsoft Teams dipilih karena kemampuannya dalam mengintegrasikan berbagai fungsi komunikasi dan kolaborasi dalam satu ekosistem digital yang terstruktur dan aman.

Microsoft Teams memungkinkan perusahaan untuk menggabungkan komunikasi berbasis teks, panggilan suara dan video, kolaborasi dokumen, penyimpanan cloud, serta penyelenggaraan rapat daring dalam satu platform terpusat. Integrasi dengan aplikasi lain dalam ekosistem Microsoft, seperti Outlook, OneDrive, dan SharePoint, menjadikan Microsoft Teams sebagai media kerja digital yang komprehensif. Seluruh aktivitas komunikasi dan pertukaran dokumen dapat dilakukan secara real-time dan terdokumentasi dengan baik, sehingga memudahkan pelacakan informasi, pengarsipan data, serta koordinasi kerja antar individu dan tim. Kondisi ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi kerja dan pengurangan potensi kesalahan akibat miskomunikasi atau duplikasi dokumen.

Dalam mendukung penerapan Microsoft Teams, PT HM Sampoerna Tbk. juga menerapkan kebijakan keamanan data yang ketat sebagai bagian dari strategi perlindungan informasi perusahaan. Setiap karyawan diwajibkan menggunakan perangkat kerja khusus yang telah terverifikasi oleh sistem perusahaan. Selain itu, diterapkan pula sistem autentikasi berlapis, termasuk autentikasi biometrik, guna memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses data dan sistem kerja perusahaan. Perusahaan juga melarang penyimpanan file kerja di luar platform resmi, sehingga seluruh data wajib disimpan dan dikelola dalam ekosistem Microsoft Teams yang terintegrasi dengan OneDrive dan SharePoint. Kebijakan ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kebocoran data, menjaga kerahasiaan informasi strategis perusahaan, serta meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap keamanan platform digital yang digunakan.

Selain aspek keamanan, Microsoft Teams juga berperan penting dalam mendukung kolaborasi lintas divisi dan lintas wilayah. Divisi SFP bidang Direct Retail memiliki jangkauan kerja yang luas, baik secara nasional maupun internasional, sehingga membutuhkan media komunikasi yang mampu menjembatani perbedaan lokasi dan waktu. Melalui fitur grup kerja, kanal divisi, pencarian profil karyawan, serta penyelenggaraan rapat daring berskala besar, Microsoft Teams memungkinkan koordinasi organisasi berjalan lebih cepat dan efisien. Informasi dapat disampaikan secara serentak kepada banyak pihak, diskusi dapat dilakukan secara kolaboratif, dan keputusan dapat diambil tanpa harus menunggu pertemuan fisik. Hal ini secara langsung mendukung kelancaran alur kerja serta memperkuat integrasi antarunit kerja di dalam perusahaan.

Transformasi komunikasi digital melalui penggunaan Microsoft Teams juga membawa perubahan pada budaya kerja karyawan. Pola kerja yang sebelumnya bergantung pada kehadiran fisik di kantor kini bergeser menuju sistem kerja yang lebih fleksibel dan berbasis digital. Karyawan tidak lagi terikat pada lokasi dan waktu tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan, selama tetap terhubung dengan sistem dan platform kerja perusahaan. Fleksibilitas ini memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja, karena karyawan dapat menyesuaikan pola kerja dengan kebutuhan operasional di lapangan. Selain itu, fleksibilitas kerja juga membantu karyawan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja.

Sebagai kelanjutan dari perubahan pola komunikasi dan kolaborasi tersebut, keberadaan Microsoft Teams tidak hanya berfungsi sebagai media pertukaran pesan, tetapi juga sebagai pusat pengelolaan informasi kerja. Aktivitas kerja yang terintegrasi dalam satu platform mendorong

terbentuknya sistem komunikasi yang lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah diakses oleh seluruh pihak terkait. Kondisi ini memperkuat peran Microsoft Teams sebagai fondasi utama dalam mendukung efektivitas kerja dan pengambilan keputusan di lingkungan organisasi.

Akses informasi yang cepat, terstruktur, dan terdokumentasi melalui Microsoft Teams juga memberikan ruang bagi pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Informasi yang sebelumnya tersebar di berbagai media komunikasi kini terpusat dalam satu platform, sehingga memudahkan karyawan dan manajemen dalam memantau perkembangan pekerjaan, mengevaluasi kinerja, serta merespons permasalahan secara tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi komunikasi digital tidak hanya berdampak pada aspek teknis komunikasi, tetapi juga memengaruhi pola pikir dan perilaku kerja karyawan yang menjadi lebih adaptif, kolaboratif, dan berbasis data.

Selain itu, penggunaan Microsoft Teams juga membantu meningkatkan rasa tanggung jawab dan kejelasan dalam proses kerja. Seluruh aktivitas komunikasi, diskusi, serta pertukaran dokumen secara sistematis terdokumentasi dalam platform, sehingga memudahkan proses pelacakan informasi dan evaluasi kinerja. Dokumentasi digital ini membantu manajemen dalam memantau kemajuan pekerjaan secara real-time, memastikan kesesuaian pelaksanaan tugas dengan target yang telah ditetapkan, serta mengurangi risiko kesalahan akibat informasi yang tidak terdokumentasi dengan baik.

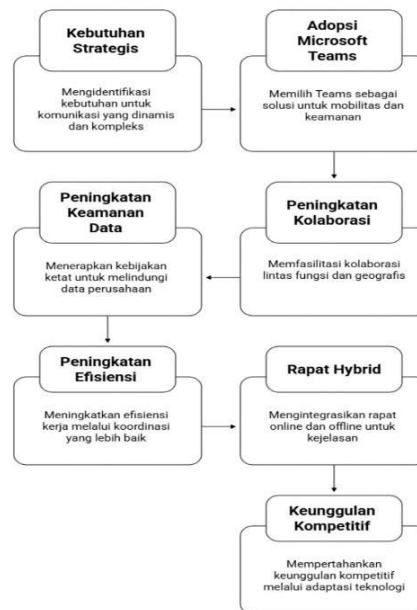
Di sisi lain, keberhasilan penerapan komunikasi digital menggunakan Microsoft Teams menunjukkan betapa pentingnya peran kebijakan perusahaan dalam membantu penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Integrasi antara teknologi, sumber daya manusia, dan kebijakan internal menjadi faktor penting agar transformasi digital tidak hanya bersifat sementara, tetapi mampu memberikan dampak yang strategis bagi organisasi. Dengan pendekatan kebijakan yang fleksibel dan fokus pada peningkatan kemampuan karyawan, Microsoft Teams dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai alat komunikasi dan kolaborasi yang mendorong peningkatan produktivitas dan kemampuan bersaing perusahaan.



Gambar 2. Model Temuan Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi Microsoft Teams di PT HM Sampoerna Tbk., khususnya pada Divisi SFP bidang Direct Retail, sangat dipengaruhi oleh tingginya tingkat *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dirasakan oleh karyawan. Platform ini dinilai mampu memberikan manfaat nyata dalam mendukung pekerjaan sehari-hari serta relatif mudah digunakan tanpa memerlukan keahlian teknis yang kompleks. Meskipun masih terdapat tantangan terkait adaptasi teknologi, keterbatasan infrastruktur, dan pengelolaan informasi digital, transformasi komunikasi melalui Microsoft Teams terbukti menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan. Lebih dari itu, penerapan platform ini turut berperan dalam membangun budaya kerja digital yang kolaboratif, aman, fleksibel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi di lingkungan PT HM Sampoerna Tbk.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi perusahaan lain dalam merancang strategi transformasi komunikasi digital yang berkelanjutan. Selain itu, temuan ini menegaskan pentingnya dukungan organisasi agar pemanfaatan teknologi dapat memberikan dampak optimal terhadap kinerja perusahaan.



Gambar 3. Model Temuan Penelitian

D. Kesimpulan

Transformasi komunikasi digital melalui penerapan Microsoft Teams di PT HM Sampoerna Tbk., Divisi Smoke Free Product (SFP) bidang Direct Retail, terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi kerja, pola komunikasi, serta kolaborasi antar karyawan. Menggunakan Microsoft Teams menggantikan cara komunikasi lama yang terpecah menjadi sistem yang terpadu, sehingga memudahkan komunikasi langsung, bekerja bersama pada dokumen secara bersamaan, serta mengelola informasi yang lebih rapi dan terdokumentasi dengan baik. Perubahan ini mempercepat pengambilan keputusan dan meningkatkan produktivitas individu serta tim.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi Microsoft Teams sangat dipengaruhi oleh tingginya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM). Karyawan merasakan manfaat nyata dari platform ini karena membantu mereka bekerja lebih fleksibel, mempercepat komunikasi antar tim di berbagai divisi dan lokasi, serta menjaga data perusahaan tetap aman dan rahasia. Dengan demikian, Microsoft Teams tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi operasional, tetapi juga sebagai bagian dari strategi transformasi digital perusahaan.

Meskipun demikian, proses transformasi komunikasi digital masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam hal adaptasi karyawan terhadap teknologi baru, keterbatasan pelatihan formal, serta stabilitas koneksi internet di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pentingnya dukungan manajemen perubahan dan peningkatan infrastruktur teknologi. Secara keseluruhan, transformasi komunikasi digital melalui Microsoft Teams terbukti menjadi alat strategis dalam membentuk budaya kerja yang kolaboratif, aman, fleksibel, dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi di PT HM Sampoerna Tbk., terutama pada Divisi SFP bidang Direct Retail.

Daftar Pustaka

- Adhipratama, D., & Ernungtyas, N. F. (2025). Tinjauan Sistematis Strategi dan Tantangan Periklanan Digital di Indonesia. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 103–112.
- Adrianto, R., & Kurnia. (2021). Kredibilitas Influencer dalam Membentuk Kepercayaan Konsumen terhadap Brand. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 1(1), 54–60. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v1i1.117>

- Novianti, I., & Ahmadi, D. (2022). Digital Public Relations Raspati Management di Tengah Pandemi Covid-19. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(2). <https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i2.2978>
- PT Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk. (2023). Profil perusahaan PT HM Sampoerna Tbk. <https://www.sampoerna.com>.
- ResearchGate. (2023). Komunikasi digital. https://www.researchgate.net/publication/374912819_KOMUNIKASI_DIGITAL.
- Creswell, J. W. (2013). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). SAGE Publications.
- Kuswarno, E. (2022). Metode penelitian komunikasi etnografi komunikasi. Widya Padjadjaran.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2020). Metode penelitian kualitatif. Bumi Aksara.
- Patton, M. Q. (2015). Qualitative research & evaluation methods (4th ed.). SAGE Publications.
- Pramadhani, P. (2022). Perubahan paradigma komunikasi di era digitalisasi. *Jurnal Komunikasi Digital*, 10(2), 45–60.
- Siregar, R. (2022). Peran digitalisasi dalam transformasi komunikasi di organisasi modern. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, 15(1), 78–95.
- STIKOM Yogyakarta. (2023). Buku komunikasi digital. <https://repository.stikomyogyakarta.ac.id/385/2/Buku%20Komunikasi%20Digital.pdf>.
- Transformasi Digital. (n.d.). Pengantar literasi digital untuk mahasiswa. https://books.google.co.id/books?id=3k8KEQAAQBAJ&pg=PA205&hl=id&source=gbs_toc_r&ad=2#v=onepage&q&f=false
- West, R., & Turner, L. H. (2007). Introducing communication theory: Analysis and application (3rd ed.). McGraw-Hill.