



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

KOMUNIKASI KESEKRETARIATAN DALAM WHISTLEBLOWING SYSTEM DI TELKOM WITEL BOGOR



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir berjudul Komunikasi Kesekretariatan dalam *Whistleblowing System* di Telkom Witel Bogor adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022

Nafira Luthfiani N.A
J3A219354



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

NAFIRA LUTHFIANI N.A. Komunikasi Kesekretariatan dalam *Whistleblowing System* di Telkom Witel Bogor. *Secretariat Communication in Whistleblowing System at Telkom Witel Bogor*. Dibimbing oleh SUTISNA RIYANTO.

Permasalahan, kesalahan, dan penyelewengan biasa terjadi dalam organisasi seperti perusahaan. Hal itu yang mendasari pengembangan *whistleblowing system* pada setiap perusahaan sebagai wadah pengaduan terhadap suatu penyelewengan (*fraud*). Telkom sebagai perusahaan berintegritas juga memiliki wadah pengaduan *whistleblowing system* yang bernama Telkom Integrated Line. Sistem tersebut harus didukung oleh setiap unit di perusahaan termasuk sekretariat. Laporan akhir ini bertujuan untuk menjelaskan *whistleblowing system* di PT. Telkom dan peran unit sekretariat beserta hambatannya.

Laporan akhir ini dibuat berdasarkan data primer dan sekunder yang diperoleh dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Pusat Bogor yang berlokasi di Jalan Raya Padjajaran No.37, RT.04/RW.06, Bantarjati, Bogor Utara, Jawa Barat. Waktu pelaksanaan pkl dilakukan selama dua bulan terhitung mulai tanggal 1 Maret 2022 sampai dengan 30 April 2022. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, partisipasi aktif, dan studi pustaka.

Telkom Integrated Line sebagai wadah *whistleblowing system* yang dikelola PT. Telkom sudah berdiri sejak tahun 2006. Sistem ini memberi kesempatan kepada siapa saja untuk melaporkan penyelewengan (*fraud*) dengan jaminan perlindungan bagi pelapor yang nantinya ditangani dengan mekanisme yang sudah ditetapkan. Peran sekretariat dalam *whistleblowing system* terutama sebagai fasilitator pendukung melalui penerapan komunikasi yang sehat, sosialisasi *Standard Operating Procedure* (SOP), menciptakan kenyamanan kerja, serta meningkatkan kultur organisasi.

Hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi kesekretariatan terbagi menjadi hambatan teknis dan non teknis. Hambatan teknis yang terjadi yaitu *software global protect error* serta sistem penyimpanan alat dan kelengkapan ruangan tidak efektif. Hambatan lainnya berasal dari hambatan non teknis yaitu kurangnya efektivitas rapat besar, *miscommunication*, serta pengarsipan surat yang tidak tertib

Kata kunci: *secretariat, whistleblower, whistleblowing system.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



KOMUNIKASI KESEKRETARIATAN DALAM WHISTLEBLOWING SYSTEM DI TELKOM WITEL BOGOR



Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Ika Sartika, SSn, MSn.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Judul Laporan Akhir: Komunikasi Kesekretariatan dalam *Whistleblowing System*
di Telkom Witel Bogor
Nama : Nafira Luthfiani N.A
NIM : J3A219354

Disetujui oleh

Pembimbing:
Ir. Sutisna Riyanto, M.S.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP 196106181986091001



Tanggal Ujian:
(30 Juni 2022)

Tanggal Lulus:
(06 AUG 2022)