



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.