

ABSTRAK

Chindy Rana Atthaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN Veteran Yogyakarta

Jl. Babarsari No 2 Tambakbayan 55281 Yogyakarta Telp (0274) 485268

Email: chindyranaa@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses komunikasi dan menganalisis faktor-faktor penghambat komunikasi organisasi terhadap penggunaan aplikasi Telegram sebagai media komunikasi internal pada divisi *consumer experience*. Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan pendekatan *mix method*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model audit Profil Komunikasi Keorganisasian Wayne Pace dan Don Faules dengan melihat delapan variabel, yaitu: kepuasan organisasi, iklim organisasi, kualitas media, kemudahan perolehan informasi, penyebaran informasi, muatan informasi, kemurnian pesan dan budaya organisasi. Proses pengumpulan data secara kuantitatif dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 28 orang karyawan dari divisi *consumer experience* dan pengumpulan data secara kualitatif dengan melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi yang terjadi pada divisi *consumer experience* melalui aplikasi Telegram bersifat *downward communication* yang dimana informasi mengalir dari atasan kepada bawahannya. Pada audit proses komunikasi aplikasi Telegram yang dilakukan, ditemukan beberapa hambatan yang berhubungan dengan dimensi penyebaran informasi dan dimensi kemurnian pesan di mana karyawan merasa kurang dalam mendapatkan informasi yang berhubungan dengan pekerjaan mereka. Rekomendasi yang dapat diberikan sehubungan dengan hambatan yang ditemukan adalah dengan membuat saluran informasi khusus yang digunakan untuk menyalurkan informasi-informasi yang berhubungan dengan pekerjaan atau pun organisasi.

Kata Kunci: Audit Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Internal