

PROSES TEKNOLOGI

CMM 205 – MK “Komunikasi Organisasi”



Disajikan oleh:

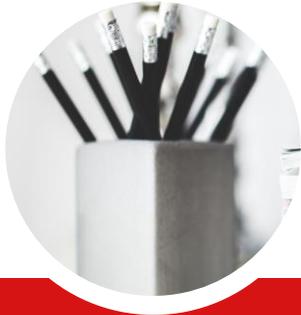
Nathaniel Antonio Parulian, S.Psi., M.I.Kom.

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Humaniora dan Bisnis

Universitas Pembangunan Jaya

AGENDA PEMBELAJARAN



- ❑ Pengantar
- ❑ Kehadiran teknologi dalam komunikasi organisasi



- ❑ Jenis teknologi: komunikasi organisasi
- ❑ Dampak positif dan negatif kehadiran teknologi: komunikasi organisasi
- ❑ Isyarat dalam teknologi: komunikasi organisasi

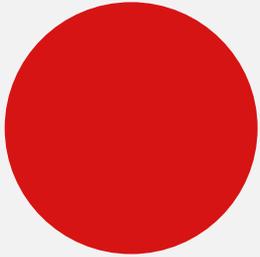


- ❑ Memahami adopsi dan penggunaan teknologi
- ❑ Pentingnya: atribut teknologi
- ❑ Kritik terhadap: teori kekayaan media
- ❑ Pentingnya: faktor sosial

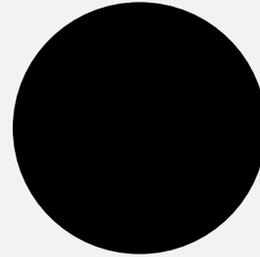


- ❑ Pengaruh teknologi komunikasi dan informasi
- ❑ Media sosial: hubungan masyarakat hingga politik dan keadilan
- ❑ Pengorganisasian virtual dan bekerja jarak jauh
- ❑ Pandangan pribadi yang optimistis dan pesimistis

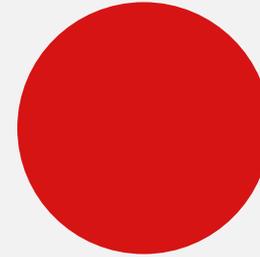
PENGANTAR



- Perubahan yang telah terjadi dalam komunikasi di tempat kerja selama seratus tahun terakhir.
- Terjadi peralihan dari tulisan tangan -- pengetikan --pengolah kata.



- Termasuk penyimpanan dokumen: berawal dari kotak ke lemari arsip -- *floppy disk* -- *hard drive*, *server*, *CD*, *flash drive* dan sekarang ke penyimpanan *cloud*.



- Pengiriman dokumen jarak jauh: berawal dari -- kereta pos -- pos udara; surat kilat -- faksimili -- file PDF.
- Bertukar pesan melalui jarak jauh: telegraf -- telepon -- pesan suara dan surat elektronik.

- Sebagai sebuah kelompok: telah berpindah dari ruang pertemuan formal -- panggilan konferensi -- konferensi video -- konferensi komputer dan ruang obrolan *online*.
- Untuk tetap berhubungan dengan beragam kontak, telah berpindah dari: buletin -- blog, Facebook, dan Twitter.
- Untuk mempersiapkan presentasi, telah berpindah dari: kertas flipchart -- overhead -- PowerPoint.
- Tempat kerja di awal abad kedua puluh satu memiliki sedikit kemiripan dengan tempat kerja seratus tahun yang lalu.
- Namun, banyak dari perubahan tempat kerja yang terjadi adalah hasil dari **inovasi teknologi**.

- **Pertama**, diskusi tentang teknologi komunikasi "baru" identik dengan perubahan atau ketertinggalan zaman
- Hal tersebut terjadi akibat pengaruh inovasi yang kerap menggantikan apa yang sedang populer saat ini.



KEHADIRAN TEKNOLOGI DALAM : **KOMUNIKASI ORGANISASI**

- **Kedua**, kehadiran teknologi baru tidak selalu menyebabkan teknologi yang lama menjadi tidak berguna dan mati.
- Adanya konferensi daring tidak membuat pertemuan tatap muka menjadi usang.

JENIS TEKNOLOGI: KOMUNIKASI ORGANISASI

- **Surat elektronik**, telah mengubah kehidupan pribadi dan organisasi dalam dua puluh tahun terakhir.
- Surat elektronik merupakan bentuk komunikasi organisasi yang berfungsi untuk:
 - Mengirim pesan instan ke individu yang disasar
 - Menyiarkan informasi ke grup besar organisasi
 - Bercakap-cakap secara virtual dengan kolaborator di seluruh negara atau dunia
 - Bertukar dan merevisi dokumen yang bersifat kompleks. .
- **World Wide Web**, berfungsi untuk:
 - Mengumpulkan informasi teknis atau kebijakan yang relevan
 - Memeriksa aktivitas mitra dan pesaing
 - Mengakses berita tepat waktu -- setiap menit
 - Berbelanja apa yang menjadi kebutuhan rumah tangga organisasi
 - Sebagai forum untuk mempromosikan citra yang diinginkan
 - Berkomunikasi dengan pelanggan dalam konteks bisnis.



DAMPAK POSITIF KEHADIRAN TEKNOLOGI: KOMUNIKASI ORGANISASI



- **Pertama,**

- Transmisi pesan lebih cepat daripada media komunikasi organisasi tradisional.
- Pesan elektronik dan suara dikirimkan dalam hitungan detik
- Mesin faksimili serta file PDF telah memberikan alternatif kecepatan tinggi untuk pengiriman surat atau dokumen.

- **Kedua,**

- Memungkinkan terjadinya interaksi di antara peserta yang tersebar secara geografis.
- Memungkinkan peserta di banyak lokasi untuk mengambil bagian dalam rapat yang sebelumnya memerlukan waktu berjam-jam atau sehari-hari perjalanan.
- Kehadiran surat elektronik dan perangkat online lainnya menyebabkan seseorang menjadi lebih produktif
- Dapat menyelesaikan pekerjaan dari rumah dan menghindari perjalanan panjang ke dan dari kantor.

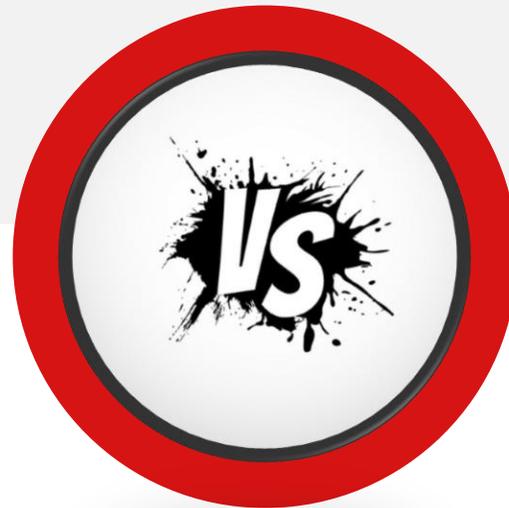


- **Ketiga,**

- Teknologi baru memungkinkan **komunikasi asinkron** — yaitu, komunikasi antar individu pada titik waktu yang berbeda.
 - Komunikasi melalui *e-mail* dapat dilakukan secara efektif saat dua orang yang berkomunikasi tidak pernah log-in ke dalam akun atau memeriksa ponsel mereka pada saat yang bersamaan.

DAMPAK POSITIF KEHADIRAN TEKNOLOGI: KOMUNIKASI ORGANISASI

- Ke-empat ,
 - Teknologi dapat meningkatkan kolaborasi lintas ruang dan waktu
 - Memungkinkan kelompok yang tersebar untuk secara kolaboratif membuat dan mengubah konten dalam dokumen organisasi.
- Ke-lima,
 - Memiliki potensi untuk mempromosikan merk



DAMPAK NEGATIF KEHADIRAN TEKNOLOGI: KOMUNIKASI ORGANISASI

- Media baru sering mengubah cara menyampaikan pesan dalam bentuk pesan anonim.
- Anonimitas juga dapat menyebabkan pola komunikasi negatif seperti: *cyberbullying*
- Juga berfungsi sebagai tameng/pelindung diri bagi mereka yang terlibat dalam kegiatan kriminal.
- Keterbatasan penyimpanan pesan, dokumen penting dan fitur pengambilan (unduh).

ISYARAT DALAM TEKNOLOGI: **KOMUNIKASI ORGANISASI**

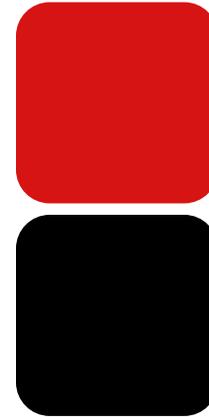


- Dalam panggilan konferensi telepon, individu tidak dapat menilai isyarat komunikasi nonverbal yang tersedia dalam interaksi tatap muka.
- Dalam konferensi digital, lebih banyak isyarat komunikasi yang disaring karena individu hanya melihat pesan yang disajikan secara tertulis -- tidak dapat memperoleh informasi dari saluran vokal atau visual.
- Terkadang, penghapusan isyarat dilakukan secara sengaja, demi pemanfaatan teknologi se-efisien mungkin.



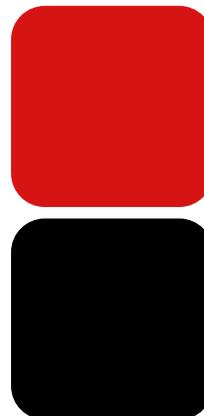
- Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menawarkan kepada individu/kelompok dalam organisasi **beragam pilihan interaksi** dan dalam proses pengambilan keputusan yang berbeda secara substansial tergantung dari:
 - Faktor-faktor yang akan mengarahkan anggota organisasi untuk memilih jenis teknologi tertentu untuk kebutuhan komunikasi.
 - Apakah tiap-tiap individu/kelompok memiliki dampak yang terlihat setelah proses komunikasi organisasi terjadi.

MEMAHAMI ADOPSI DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI



1. Fitur-fitur teknologi berhubungan dengan isu-isu seperti **sifat tugas** — sehingga sangat penting untuk memahami pola penggunaan TIK.
2. Pekerjaan yang menekankan pentingnya **jaringan sosial** terkait implementasi TIK.

- Ketika TIK hadir, sebagian besar pengguna tidak dengan cepat dan otomatis menerima dan menguasainya.
- Ada faktor-faktor apa yang mempengaruhi sejauh mana berbagai media komunikasi digunakan dalam menyelesaikan tugas-tugas organisasi.
- Teknologi komunikasi baru tidak akan diterima secara luas sampai ada masa kritis individu ketika menggunakan teknologi tersebut.
- Dengan demikian terdapat **dua cara penting** untuk memahami penggunaan media komunikasi organisasi.



PENTINGNYA: ATRIBUT TEKNOLOGI



- Untuk memahami pilihan yang dibuat anggota organisasi tentang penggunaan teknologi komunikasi: **“model kekayaan media”**
- **“Model kekayaan media”** membahas: bagaimana manajer memilih satu media komunikasi di atas yang lain untuk berbagai tugas organisasi.
 - Media komunikasi apa yang akan digunakan untuk mengirim pesan: komunikasi tatap muka, telepon, memo, atau email.
 - Media komunikasi apa yang lebih disukai untuk menyelesaikan konflik antara dua orang bawahan.



- Tugas komunikasi organisasi bervariasi dalam tingkat ambiguitasnya.
- Ambiguitas mengacu pada adanya konflik dan **interpretasi ganda** dari suatu masalah.
 - Seorang manajer yang bertugas menyelesaikan konflik antara dua bawahan dihadapkan pada situasi komunikatif yang memiliki potensi besar atas kesalahpahaman dan makna yang muncul.



- Teori kekayaan media kemudian menggabungkan gagasan ambiguitas tugas dengan gagasan kekayaan media: bahwa manajer akan memilih media yang sesuai dengan ambiguitas pesan.
 - Artinya, ketika berhadapan dengan tugas yang sangat ambigu, manajer akan memilih untuk menggunakan media komunikasi yang kaya seperti interaksi tatap muka.
 - Tetapi ketika berhadapan dengan pesan komunikasi yang ambiguitasnya rendah, manajer akan memilih komunikasi dalam bentuk tertulis misalnya: memo.
 - Teori ini lebih lanjut berpendapat bahwa dampak interaksi komunikasi akan lebih efektif jika memilih media komunikasi yang cocok dengan ambiguitas tugas yang dihadapi.

KRITIK TERHADAP: **TEORI KEKAYAAN MEDIA**

- **Teori perluasan saluran** -- Carlson dan Zmud (1999)
 - Mempertimbangkan cara-cara di mana persepsi “kekayaan” akan bergantung pada pengalaman pribadi individu dengan media tertentu.
 - Misalnya: seorang individu mungkin tidak memahami semua kekayaan *smartphone* tertentu sampai setelah beberapa waktu tertentu terbentuk pengalaman menggunakan *smartphone*.
- **D'Urso dan Rains (2008)** berpendapat:
 - Persepsi kekayaan bervariasi tergantung pada faktor interpersonal dan pengalaman media.
- **Sitkin, Sutcliffe & Barrios-Choplin (1992)** merumuskan: “**Model kapasitas ganda**”
 - Bahwa setiap media organisasi memiliki “**kapasitas pembawa data dan simbol**” yang melibatkan makna tambahan yang mungkin dimiliki individu terhadap media tertentu.
- **Dennis, Fuller, dan Valacich (2008)** merumuskan: **Teori Sinkronitas Media**
 - Pilihan media komunikasi tergantung pada sejauh mana media mendukung pola perilaku terkoordinasi bersama di antara rekan kerja.
 - Gagasan tentang sinkronitas media ini ada karena adanya fakta: bahwa pilihan teknologi komunikasi sering kali melibatkan lebih dari satu individu yang mengerjakan suatu tugas dan mungkin melibatkan banyak media.

PENTINGNYA: FAKTOR SOSIAL

- **Janet Fulk (1987, 1990)** merumuskan:
 - Adopsi teknologi organisasi dan penggunaan semua media komunikasi organisasi dapat lebih lengkap dijelaskan dengan melihat **lingkungan sosial organisasi**.
 - **Model pemrosesan informasi sosial** ini berisi: bahwa komunikasi antara rekan kerja, supervisor, pelanggan, dan lainnya mempengaruhi penggunaan media.
- Pendekatan kekayaan media akan menyarankan bahwa saluran komunikasi yang diadopsi (dipilih) adalah yang mampu memberikan kecocokan yang tepat dalam meminimalisir ambiguitas tugas.
- Informasi sosial dari orang lain mempengaruhi persepsi seseorang tentang karakteristik media yang akan digunakan sebagai saluran pengiriman pesan.
- Ringkasan **model pengolahan informasi sosial**:
 - Penggunaan teknologi komunikasi sebagai fungsi kompleks dari:
 - (1) karakteristik objektif tugas dan media
 - (2) pengalaman dan pengetahuan masa lalu
 - (3) perbedaan individu dan
 - (4) informasi sosial.
- **Seibold dan Heller (1996)** berpendapat: sistem pengambilan keputusan kelompok lebih kuat dipengaruhi oleh **sikap orang lain** daripada oleh karakteristik demografis atau atribut sistem.
- Jenis informasi sosial yang paling penting terkait dengan: penggunaan TIK dan bagaimana faktor sosial memiliki pengaruh yang besar.
- Para pemimpin organisasi sering melihat & meniru keahlian teknologi para pemimpin di luar organisasi





PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

- Efek dari setiap teknologi komunikasi akan bergantung pada: **cara penggunaan atau penyesuaiannya oleh pengguna.**
- Efek dari teknologi tertentu akan bergantung pada fitur-fitur yang ada dan bagaimana fitur-fitur tersebut digunakan oleh individu, kelompok, atau organisasi.
- Teknologi baru menambah teknologi yang ada daripada menggantikannya.
- Organisasi yang mengadopsi teknologi komunikasi baru ditandai pula dengan peningkatan jumlah intensitas komunikasi secara keseluruhan.
 - Konferensi video akan digunakan sebagai tambahan untuk pertemuan tatap muka guna meningkatkan intensitas dan kualitas komunikasi organisasi secara keseluruhan.
- Akibat yang mengganggu dari peningkatan informasi ini adalah
 - Individu sering merasa "tenggelam" dalam data
 - Terus-menerus dikepung informasi dari email, SMS, telepon, media sosial, dan berbagai sumber media massa lainnya.
- Berimplikasi pada produktivitas organisasi dan kemampuan sistem komputer untuk memproses penyebaran data dan informasi.
- Akibat TIK dapat meningkatkan perkembangan persahabatan di tempat kerja serta mengarah pada kesetaraan partisipasi yang lebih besar dalam interaksi kelompok.
- Meningkatnya keunggulan individu yang memiliki pengetahuan tentang teknologi
- Efek teknologi informasi dapat sangat terasa selama masa krisis organisasi, untuk menginformasikan publik terkait keadaan darurat dan untuk koordinasi antar organisasi pasca bencana.

MEDIA SOSIAL: DARI HUBUNGAN MASYARAKAT HINGGA POLITIK DAN KEADILAN

- Kehadiran teknologi daring mampu mengubah pola komunikasi organisasi termasuk meningkatnya penggunaan situs media sosial, seperti Facebook, Twitter, YouTube dan LinkedIn.
- Media sosial juga berdampak pada kelompok kerja yang lebih besar: situs media sosial mampu menyediakan cara yang sederhana dan murah untuk mengatur anggota, mengatur pertemuan, menyebarkan informasi dan mengukur opini.
- Media sosial dapat membantu pekerja menemukan rekan kerja yang tepat untuk membantu mereka menyelesaikan tugas, membantu mengatur dan menemukan data internal dengan lebih mudah dan dapat meningkatkan produktivitas dengan membagikan apa yang perlu dilakukan tiap orang.

HUBUNGAN MASYARAKAT

POLITIK DAN KEADILAN

- Media sosial telah mengembangkan peran besar dalam mewakili organisasi kepada publiknya.
- Perusahaan cenderung menggunakan berbagai media sosial untuk meningkatkan aspek citra positif perusahaannya.
- Dengan media sosial dapat mengatasi masalah dengan audiens yang berbeda, terutama dalam merespon peristiwa krisis organisasi.
- Media sosial menjadi representasi kepada seluruh pemangku kepentingan
- Kehadiran media sosial dapat dilihat dari pergerakan kedua spektrum politik.
- Kandidat dalam kontestasi politik kerap menggunakan kekuatan media sosial untuk menarik pendukung, mempublikasikan keyakinan, dan mengatur acara (pertemuan, konferensi, dsb).
- Kekuatan media sosial mampu menciptakan hasil penghitungan suara (voting)
- Hasil gerakan atau kampanye keadilan sosial dan demokrasi dapat dilihat dengan jelas di seluruh dunia

PENGGORGANISASIAN VIRTUAL & BEKERJA JARAK JAUH

- TIK memungkinkan komunikasi pada jarak yang jauh dan pada waktu yang tidak sinkron, seringkali orang-orang yang bekerja sama tidak perlu berada di tempat yang sama.
- Lebih lanjut Grantham (1995) memperkenalkan **empat variasi distribusi pekerjaan yang ada dalam organisasi**.
 - **Kantor pusat** -- pekerjaan yang diselesaikan oleh orang-orang **di waktu dan tempat yang sama**.
 - **Telework** -- pekerjaan diselesaikan pada waktu yang sama di tempat yang berbeda.
 - **Flextime** -- pekerjaan yang dilakukan di tempat yang sama dan waktu yang berbeda
 - **Organisasi virtual** - bentuk organisasi baru yang diciptakan melalui teknologi sehingga tidak perlu adanya kehadiran fisik sama sekali (Shekhar, 2006).
- Pekerjaan virtual diselesaikan pada waktu dan tempat yang berbeda, didukung melalui penggunaan berbagai informasi dan teknologi digital.
- Serba serbi pekerjaan virtual
 - Pekerjaan virtual melibatkan bekerja dari rumah, akibat meningkatnya kekhawatiran tentang lingkungan dan *work-life balance*.
 - Akibat peningkatan portabilitas dan konektivitas melalui ponsel dan tablet, pekerjaan dapat dilakukan di mana saja, Namun, hal ini menjadi kekhawatiran organisasi terkait kondisi seperti ini: "bekerja sambil mengemudi" akan mengakibatkan perhatiandan konsentrasi kerja menjadi terpecah, percakapan yang terganggu dan membuat keputusan yang buruk.



PENGGORGANISASIAN VIRTUAL & **BEKERJA JARAK JAUH**

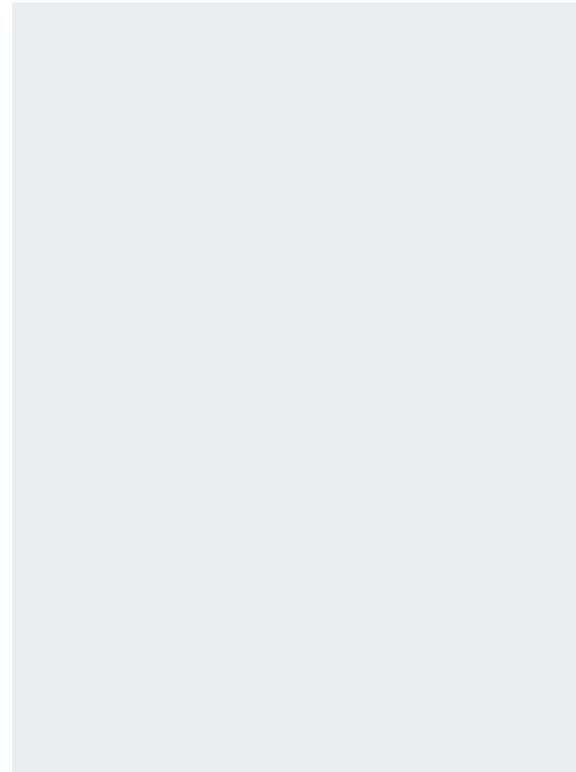
- ❑ Membahas organisasi virtual identik dengan tim virtual atau tim yang tersebar secara geografis yang bekerja melintasi batas waktu, ruang seringkali batas organisasi.
- ❑ Tim virtual dapat berupa kelompok individu yang mengerjakan satu proyek tertentu/tim paralel yang bekerja di lokasi berbeda/tim layanan yang memberikan bantuan teknis sepanjang waktu.
- ❑ Tim virtual bekerja melintasi zona waktu dan budaya dan ini membuat kerja tim virtual **sangat menantang**.
- ❑ Kunci sukses bagi tim virtual:
 - ❑ Melibatkan perubahan yang mengakar pada kepemimpinan, pengambilan keputusan, membangun kepercayaan dan komunikasi.
 - ❑ Pemahaman tentang budaya dan bisnis global yang berbeda serta dengan **sifat virtual tim**.

- ❑ Bagi organisasi:
 - ❑ Cara untuk memanfaatkan keunggulan kerja jarak jauh dengan kemungkinan jebakannya.
 - ❑ Bekerja dari rumah memberikan penghematan biaya sekaligus menciptakan kekhawatiran tentang hilangnya produktivitas karena kurangnya kontrol terhadap pekerja dari jarak jauh.
 - ❑ Seorang manajer *tele-commuting* dinilai memiliki pengalaman kerja dengan kualitas yang lebih rendah daripada yang lain.
 - ❑ Karyawan *tele-commuting* cenderung kurang mengidentifikasi organisasi tempat mereka bekerja.
- ❑ Pekerja jarak jauh akan merasa terisolasi dan terputus dari budaya organisasi -- berkumpul di rumah pribadi untuk menyelesaikan suatu proyek.
- ❑ Untuk menjadi tempat terbaik dalam bekerja, hendaknya tiap orang harus bekerja berdampingan; membangun komunikasi dan kolaborasi.

PANDANGAN PRIBADI YANG OPTIMISTIS DAN **PESIMISTIS**

- Teknologi sebagai peningkatan produktivitas dan kualitas kehidupan kerja karyawan.
- Komputer, internet dan perangkat digital akan membebaskan karyawan untuk mengerjakan tugas yang lebih menantang dengan mengambil alih aspek rutin pekerjaan
- Meningkatkan produktivitas dan persaingan
- Menciptakan lebih banyak peluang pekerjaan dalam jangka panjang.

OPTIMISTIS



- Mengasosiasikan otomatisasi dengan hilangnya pekerjaan
- Penurunan standar persyaratan keterampilan dalam suatu pekerjaan khususnya bagi pekerja fisik dan kasar.

PESIMISTIS



Universitas
Pembangunan Jaya

nathaniel.antonio@upj.ac.id

THANK
YOU