

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Signifikansi Penelitian

Perkembangan teknologi dan informasi yang terus menciptakan perubahan yang dapat mempengaruhi dunia pekerjaan di masa yang akan datang sehingga perusahaan harus dapat bersaing secara maksimal untuk menyesuaikan perkembangan zaman yang telah terjadi (Sutriyanto, 2018). Bahkan perkembangan teknologi pada akhirnya dapat mengubah cara pandang, perilaku, sifat dengan mengadopsi perubahan teknologi (Santoso, 2020). Teknologi digital merupakan teknologi yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia atau manual. Sistem digital adalah perkembangan dari sistem analog.

Digitalisasi cenderung pada sistem pengoperasian yang otomatis dengan format yang dapat dibaca oleh komputer. Perubahan sistem analog ke digital telah mengubah banyak hal dan mengancam eksistensi media cetak. Sebagian besar pelanggan media cetak telah beralih ke penggunaan teknologi on line yang lebih fleksibel, bisa membaca informasi terbaru kapan saja dan dimana saja (Aji, 2016). Setiap teknologi diciptakan untuk mempermudah dan mendukung kegiatan manusia (Mukhsin, 2020).

Pandemi Covid-19 telah mengubah sistem kerja dalam komunikasi antar karyawan di area kerja. Selama masa pandemi, budaya komunikasi karyawan yang bekerja dari rumah akan dievaluasi melalui alat atau aplikasi. Menurut Nicholas Bloom, dosen ekonomi di Universitas Stanford, bahwa akan ada perubahan signifikan dalam lingkungan kerja, sehingga lebih efisien berkerja dari rumah selama masa pandemi (Anggraini, 2020). Kebijakan bekerja dari rumah atau *Work-From- Home* (WFH), telah diumumkan oleh Presiden Indonesia sejak 3 Maret 2020, untuk memutus mata rantai penyebaran wabah Covid-19, dan berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah. Upaya pencegahan penyebaran Covid 19 terdiri dari penetapan kebijakan berupa beberapa regulasi di Indonesia, antara lain

penerapan karantina dalam negeri dan pembatasan sosial secara meluas (Telaumbanua, 2020). Sementara itu ahli epidemiologi, Dicky Budiman dari Griffith University Australia juga mengatakan hingga 27 Juni 2021, peningkatan penyebaran Covid-19 di Indonesia masih besar yakni 26,83% (Guritno, 2021).

WFH telah membawa perubahan komunikasi baru di dalam perusahaan dan berdampak signifikan pada komunikasi antar karyawan. Misalnya fotografer dan videografer yang menggunakan sistem kerja WFH tidak memungkinkan, sehingga perlu datang ke kantor atau studio untuk bekerja dan berinteraksi dengan karyawan lain yang menerapkan sistem kerja WFH melalui aplikasi WhatsApp. WhatsApp merupakan aplikasi utama yang digunakan oleh Sense Indonesia sebagai layanan komunikasi untuk kinerja karyawan. Budaya komunikasi dalam konteks penelitian ini menggambarkan bagaimana digital natives berinteraksi di media sosial Whatsapp. Jenis interaksi ini tentunya didasarkan pada nilai-nilai yang dibangun di kalangan digital natives sebagai keputusan untuk menggunakan teknologi baru (Fauzi, 2017).

Pada titik ini, prediksi McLuhan sudah berjalan seiring dengan perkembangan Internet. Little John mengomentari ramalan itu dan menambahkan kalimat berikut: *“McLuhan’ s time has finally arrived with the inception of instantaneous information provided by the internet,”* yaitu perkiraan waktu McLuhan akhirnya datang mengenai informasi instan dari Internet (Indrawan, 2020).

Holmes (2012), dalam bukunya *Media, Technology, Citizens*, tidak hanya menjumpai dan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi bagi orang-orang yang hidup dalam masyarakat informasi, tetapi tindakan mereka semakin dibentuk oleh teknologi ini, yang menjelaskan bahwa hal itu akan dilakukan. Hal ini menyebabkan terjadinya perubahan budaya komunikasi dari era tradisional ke era media baru (Fauzi, 2017).

Cyber world melahirkan berbagai macam komponen yaitu salah satunya cyber community. Cyber community mendorong munculnya sebuah ruang kehidupan baru yang sangat prospektif bagi aktivitas manusia nilai efisiensinya yang sangat tinggi. Tanpa kita sadari cyber community sering kita gunakan dalam dunia maya pada saat menggunakan Instagram. Kebanyakan orang menggunakan instagram juga untuk berbagi informasi dan pemasaran online. Burhan Bungin (2009), Teori

komunikasi dunia maya atau yang sering di kenal teori Cybercommunity merupakan teori paling akhir dalam pengembangan ilmu komunikasi atau sosiologi komunikasi.

Kajian kajian tentang perkembangan teknologi telematika menjadi sangat urgen terutama yang berhubungan dengan perkembangan media baru (new media). New media banyak menekankan bagaimana kontruksi sosial media memberi kontribusi terhadap kehidupan manusia secara keseluruhan. Persoalan cyber seperti perumpamaan “ruang waktu” bahwa manusia memiliki kehidupan barudiatas dunia nyata. Teori ini lebih menekankan kelompok sosial yang berkembang didalam dunia maya. Bagaimana terciptanya kelompok-kelompok, bagaimana komunikasi kelompok dan bagaimana sebuah media kelompok di dunia maya mekontruksi pesan penggunaanya.

Perkembangan teknologi membawa babak baru bagi peradaban manusia. Dalam hal ini teknologi digital seperti komputer dan telepon seluler memiliki pengaruh dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari seberapa besar perangkat berteknologi tinggi seperti komputer hadir dalam keseharian masyarakat. Melalui layanan internet masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi dan berkomunikasi. Melalui teknologi berbasis digital, hambatan jarak, ukuran dan ruang dapat diatasi, sehingga memungkinkan 17 peristiwa yang terjadi di berbagai bagian dunia dapat dilihat secara live atau real-time di seluruh dunia secara praktis. Saat ini lingkungan telah dikuasai oleh berbagai macam interface, yaitu relasi yang diperantai oleh mesin elektronik digital, dan hubungan simbiosis antara manusia dengan mesin. Interface di dalam lingkungan, dengan aneka peralatan dan gadget yang mendukungnya, mengakibatkan terbentuknya gaya hidup digital di dalam masyarakat mutakhir (Yasraf, 2010).

Di era globalisasi seperti saat ini teknologi informasi dan komunikasi sedang dalam masa pengembangannya yang meliputi segala hal yang mengenai proses penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari sekarang ini sangat pesat sekali, baik dalam mencari informasi maupun menerima informasi sehingga memudahkan manusia untuk mencari, mempelajari dan

mendapatkan informasi yang diinginkannya dengan mudah, dimana saja, kapan saja, dan dari siapa saja. Karena begitu mudahnya diakses maka diperlukan suatu undang-undang dalam mengatur penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran dalam bidang kehidupan seperti dalam hal telekomunikasi. Dengan kemudahan berkomunikasi, manusia seakan lebih dinamis. Informasi tentang peristiwa ditempat yang jauh dengan mudahnya didapatkan dengan bantuan alat-alat tersebut. Kehadiran internet dalam teknologi informasi dan komunikasi membantu aktivitas dan urusan kita dalam memperoleh dan menyampaikan informasi secara cepat. Internet juga mendorong terjadinya keragaman gaya hidup dan penampilan untuk memicu kreatifitas dan ideide yang baru.

Perkembangan internet sebagai sumber informasi pada tahun 2021 akan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi dunia media. Teknologi memainkan peran yang sangat penting dalam penyebaran informasi di sana. Oleh karena itu, teknologi yang diciptakan tumbuh seiring dengan kebutuhan manusia untuk mempermudah hidup dari sebelumnya (Juwana, 2002). Kegiatan teknologi informasi dapat digunakan sebagai sarana untuk saling komunikasi, penyebaran dan pengambilan informasi, pertukaran layanan, dan perdagangan (Barkatullah, 2009). Munculnya beragam aplikasi komunikasi yang mampu menyentuh interaksi langsung pengguna internet telah menjadi pergeseran pola pencarian informasi masyarakat dari konvensional ke internet menyebabkan perkembangan teknologi alat komunikasi (gadget) semakin menunjang akses ke dunia internet

Kemudahan dalam transaksi di era digital, semua hal dapat dilakukan melalui hanya dengan berbagai fasilitas teknologi yang ditawarkan. Salah satu teknologi di era digitalisasi ini yang sangat dominan adalah smartphone, hanya dengan mengaktifkannya berbagai kebutuhan sudah bisa dilakukan dengan mudah dan cepat. Penelitian sebelumnya, yang dilakukan Susilowati (2020), menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi memiliki efek positif selama pandemi, menjadikan Whatsapp sebagai perangkat komunikasi perusahaan yang paling banyak digunakan yang disusul oleh Telegram. orang. Menurut

informasi *Business Insider Statistica*, WhatsApp telah diunduh 2 miliar kali pada tahun 2021 dan Telegram telah diunduh 1 miliar kali (Rakhmayanti, 2020).

Aplikasi WhatsApp juga memiliki fitur untuk membuat grup di mana direktur dan karyawan dapat menggunakan fitur grup ini untuk berbagi informasi tentang perusahaan. Direktur kreatif di Sense Indonesia menggunakan layanan percakapan obrolan grup yang tersedia untuk memberikan informasi yang lebih kaya dan lebih lengkap tanpa harus mengirimkan informasi tersebut kepada karyawan secara individu. Obrolan grup juga dapat digunakan untuk membuat komunikasi antara karyawan dan direktur kreatif menjadi lebih efektif.

Peneliti memahami bahwa ada kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang membahas penggunaan teknologi komputer dalam komunikasi. Namun, para peneliti telah melihat fenomena baru, WFH, yang tidak ditemukan dalam penelitian sebelumnya. Karya peneliti dengan karya sebelumnya di atas memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang berjalan, keduanya menggunakan teori computer-mediated communication (CMC). Penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan wawancara sebagai kegiatan mengumpulkan informasi atau data primer yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian ini.

Wawancara ini dilakukan oleh creative director dan karyawan Sense Indonesia yang dinaungi oleh PT. Media Mahakarya. Sense Indonesia sudah melakukan berbagai macam creative production & event organizer di dalam negeri sejak perusahaan ini didirikan, tepatnya 14 tahun yang lalu. Namun semenjak pandemi Covid-19 perusahaan ini harus mengikuti anjuran dari Presiden Joko Widodo untuk menerapkan sistem kerja dari rumah atau Work-From-Home (WFH) yang bertujuan untuk mengurangi penyebaran Covid-19 sehingga seluruh kegiatan komunikasi di Sense Indonesia yang tadinya tatap muka atau face-to-face diubah menjadi full 100% online atau secara digitalisasi komunikasi melalui aplikasi Whatsapp, Telegram, Google Meet, Zoom Meeting, Trello dan Hadirr ini dapat dikatakan sangat mendadak.

Penelitian ini penting adanya dikarenakan per tanggal 26 Oktober 2021, terdapat sejumlah perusahaan yang menerapkan sistem kerja WFH secara permanen setelah pandemi (Handayani, 2021). Kaspersky melakukan survei terhadap 4.303 pekerja teknologi informasi (TI) dari 31 negara yang diinsiasi perusahaan *cyber security*

untuk melihat adaptasi format kerja kerja baru dan korelasinya dengan kesejahteraan karyawan dalam jangka panjang. Hasilnya, sebanyak 61 persen karyawan tidak merasa terisolasi saat WFH atau bekerja jarak jauh (remote). Bahkan sebanyak 37 persen pekerja remote merasa memiliki komunikasi lebih baik dengan rekan kerja dengan cara ini. Komunikasi berkaitan dengan pekerjaan lewat surat elektronik non-korporat meningkat dari 67 persen menjadi 69 persen (CNN Indonesia, 2022).

I.2 Fokus Penelitian

Berlandaskan signifikansi penelitian tersebut, peneliti melihat prediksi Marshall McLuhan tentang perkembangan teknologi yang akan membawa orang ke "Electronic Revolution" dan tumbuh menjadi "Global Village", dan alasan yang diteliti lebih lanjut oleh para peneliti meningkat. Namun, tinjauan ide McLuhan ini menggunakan teori CMC bahwa orang menggunakan perangkat teknologi komputer dalam proses komunikasinya. Teori ini sangat luas dalam penggunaan media baru oleh masyarakat digital.

Kebijakan Sense Indonesia yang tiba-tiba mengharuskan karyawan memberlakukan sistem kerja WFH di masa pandemi sulit dilakukan oleh perusahaan yang sebelumnya menggunakan sistem kerja *Work-From-Office* (WFO). Diperlukan konversi beberapa aktivitas kantor tatap muka seperti, rapat dengan klien, rapat internal, fotografi dan videografi, diubah menjadi aktivitas online atau berinteraksi dan berkoordinasi dengan rekan kerja melalui perangkat teknologi digital. Hal inilah yang mendorong peneliti memilih Sense Indonesia sebagai subjek penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menjawab pertanyaan penelitian.

I.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana peran digitalisasi dalam komunikasi antar karyawan PT. Indonesia sebagai adaptasi *New Normal* di masa pandemi?

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan signifikansi penelitian dan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui peran digitalisasi dalam komunikasi antar karyawan Sense Indonesia dalam adaptasi terhadap *new normal*.
2. Mengetahui bentuk-bentuk kendala dalam digitalisasi komunikasi yang dihadapi oleh Sense Indonesia dalam adaptasi terhadap *new normal*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian “Peran Digitalisasi Dalam Komunikasi Antar Karyawan PT. Sense Indonesia Dalam Adaptasi New Normal”, yaitu sebagai berikut:

I.5.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja untuk perusahaan terkait dan memberikan keterangan atau informasi juga wawasan bagi perusahaan lainnya yang mengalami perubahan sistem kerja dari WFO menjadi WFH yang bergantung dengan teknologi selama masa pandemi.

I.5.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan pengetahuan bagi peneliti maupun pihak lain dalam bidang Ilmu Komunikasi, khususnya dalam penelitian kualitatif mengenai peran digitalisasi dalam komunikasi antar karyawan yang menggunakan teori *Computer Mediated Communication* (CMC).

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi signifikansi penelitian, fokus penelitian untuk mengkaji dan menganalisis penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian secara umum dan khusus, manfaat penelitian baik secara akademis dan praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi sepuluh penelitian terdahulu yang dijadikan pedoman dalam penelitian ini, empat konsep penelitian, teori penelitian yaitu *computer mediated communication* (CMC), dan kerangka pikir dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi Objek Penelitian Sense Indonesia, Jenis Penelitian Kualitatif, Teknik Pengumpulan Data yang berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder, Penentuan *Key Informan* dan *Informan* yang merupakan Direktur dan Karyawan Sense Indonesia, Teknik Analisis Data menurut Moleong, Rencana Waktu dan Lokasi penelitian di kantor Sense Indonesia yang terletak di Jl. Green Lake City Boulevard No. 22 Kota Tangerang.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai temuan-temuan data penelitian yang berasal dari wawancara dan observasi terfokus, yang telah dianalisis berdasarkan teori yang digunakan sehingga menjadi jawaban untuk pertanyaan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari peran digitalisasi komunikasi antar karyawan di PT Sense Indonesia dalam adaptasi *new normal* serta saran yang terbagi menjadi dua yaitu secara praktis dan teoritis sebagai penutup pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi referensi pendukung dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, dan berita online.

LAMPIRAN

Berisikan data pendukung yang diperlukan untuk penelitian ini.