



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sebelum memasuki era perkembangan teknologi komunikasi, *handphone* dianggap sebagai benda mewah atau tersier. Terlebih lagi dengan komputer dan internet yang pada saat itu masih dinilai kurang terjangkau dan tidak memiliki manfaat berarti bagi kehidupan. Akan tetapi, era perkembangan teknologi komunikasi yang semakin dinamis membuat teknologi komunikasi dianggap sebagai kebutuhan primer bagi mayoritas masyarakat. Membahas lebih lanjut mengenai era teknologi komputer, internet kini sudah menjadi suatu pelengkap dalam berkomunikasi. Jika sebelumnya internet hanya menjadi suatu media yang hanya dikonsumsi sebagian orang, kini internet dapat dinikmati oleh siapapun; bahkan secara cuma-cuma.

Dalam arus perkembangannya, internet mengalami beberapa perubahan. Dimulai pada tahun 1993 ketika internet baru muncul, sistem yang ada hanya memungkinkan untuk melakukan komunikasi searah. Era web pada saat itu dinamakan era web 1.0. Web yang ada pada saat itu memiliki konsep penyebaran informasi yang sama seperti televisi, dimana *receiver* atau penerima pesan harus memiliki alat dan saluran untuk menikmati informasi tersebut dan tidak ada peluang bagi *receiver* untuk memberikan *feedback* bagi pengirim pesan. Komunikasi yang terjadi pada

*web 1.0* adalah komunikasi searah yang berprinsip pada *one-to-many information*.

Kendala berikutnya yaitu pada era awal internet, komputer masih dianggap sebagai barang tersier sehingga hanya sebagian kecil orang yang memiliki komputer. Selain itu, akses internet juga masih tidak merata disetiap negara. Seiring evolusi teknologi komunikasi, era web bergeser menjadi era 2.0. Web pada era 2.0 memperbolehkan setiap orang memberikan *feedback* atas apa yang tersiar di internet. Pada era tersebut, bermunculan sosial media, *blog*, wikipedia dan sebagainya. Kini, pengguna internet semakin bertambah dan memasuki era *web 3.0*. Dimana *user* tidak hanya berinteraksi namun juga mampu menyebarkan kembali informasi yang telah beredar.

Terkait erat dengan hal tersebut, informasi di era kini sudah menjadi suatu kebutuhan bagi banyak orang. Didukung dengan sarana komunikasi yang semakin terjangkau serta kemudahan akses informasi mendorong manusia untuk tetap bersentuhan dengan teknologi komunikasi. Maka menjadi suatu hal yang wajar apabila semakin hari banyak manusia yang tidak dapat melepas ketergantungannya pada teknologi.

Di daerah perkotaan, khususnya di ibukota seperti Jakarta, media komunikasi seperti komputer dan internet merupakan suatu hal yang sudah

wajar. Bahkan dapat dikatakan menjadi suatu kebutuhan bagi sebagian penduduknya.

Aktivitas yang tinggi bersamaan dengan laju arus informasi yang semakin cepat merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat di ibukota seperti Jakarta. Salah satu media yang dapat memenuhi kedua hal tersebut adalah komputer dan internet. Hal ini dikarenakan media internet dapat mempersingkat ruang dan waktu dalam memperoleh informasi sehingga dalam tempo waktu yang bersamaan dua aktifitas dapat dilakukan sekaligus.

Semakin beragamnya aplikasi yang muncul membuat daya tarik dari teknologi tersebut kian bertambah selain kegunaan utamanya sebagai alat komunikasi. Sebelum kehadiran teknologi berperan dalam aspek kehidupan manusia sehari-hari seperti sekarang ini, kebutuhan akan teknologi komunikasi telah dirasakan oleh perusahaan dari jauh hari.

Di dalam perusahaan, arus komunikasi dan informasi harus berjalan lancar. Hadirnya teknologi komunikasi memiliki manfaat yang signifikan dalam sirkulasi informasi di perusahaan. Bahkan teknologi komunikasi seperti perangkat komputer dan internet menjadi suatu kebutuhan bagi perusahaan sekarang ini. Sehingga, ketergantungan informasi di lingkup perusahaan merupakan suatu hal yang wajar terjadi. pola ketergantungan yang ada ini kemudian dapat mempengaruhi bagaimana setiap anggota di dalamnya saling berkomunikasi.

Dua puluh tahun lamanya internet hadir dalam perkembangan teknologi komunikasi manusia. Maka, bukanlah hal yang baru apabila internet berperan serta dalam proses komunikasi organisasi perusahaan. Termasuk ketergantungan perusahaan akan koneksi internet di era informasi sekarang ini. Terlebih jika perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang memiliki skala bisnis besar dan memiliki intensitas pekerjaan yang tinggi, internet tentunya akan sangat berpengaruh dalam kelancaran informasi perusahaan.

Pada dasarnya, teknologi diciptakan untuk membantu segala kegiatan ataupun pekerjaan manusia. Maka segala akibat yang ditimbulkan oleh teknologi sudah seharusnya menjadi hal positif, khususnya terkait dengan pekerjaan yang ada di kantor. Khususnya untuk teknologi komunikasi, dimana hal tersebut memang diciptakan untuk membantu kelancaran proses komunikasi antar manusia. Menurut Barnard, teknologi komunikasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem kegiatan atau kekuatan dua orang atau lebih yang di koordinasikan secara sadar (Pace & Faules, 2005 : 230)

Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi komunikasi juga memiliki efek negatif . Salah satunya yaitu komunikasi tatap muka yang mulai tergantikan oleh hadirnya teknologi komunikasi modern. Jika dibandingkan dengan komunikasi langsung, berkomunikasi menggunakan teknologi komunikasi tentu saja mempersingkat waktu serta usaha sehingga banyak pekerjaan yang dapat dilakukan secara bersamaan.

Teknologi komunikasi yang semula diciptakan untuk membantu pekerjaan manusia kini meningkat sebagai salah satu pilihan, antara komunikasi langsung atau tidak langsung. Bahkan menurut McLuhan, teknologi adalah penemuan manusia yang meningkatkan komunikasi (Griffin, 2009 : 313). Hadirnya teknologi komunikasi sebagai suatu pilihan manusia era modern ini menimbulkan suatu masalah baru yaitu berkurangnya kedekatan emosional antar pribadi yang cenderung didapatkan dari komunikasi langsung. Hal tersebut diakibatkan dari ketergantungan manusia terhadap teknologi komunikasi yang memudahkan segala bentuk aktifitas komunikasi manusia.

Perkembangan teknologi informasi juga tidak saja mampu menciptakan masyarakat dunia global, namun secara materi mampu mengembangkan ruang gerak kehidupan baru bagi masyarakat, sehingga tanpa disadari komunitas manusia telah hidup dalam dua dunia kehidupan yaitu kehidupan masyarakat nyata dan kehidupan masyarakat maya atau cybercommunity (Bungin,2006: 159). Kehidupan komunikasi masyarakat maya sama halnya dengan kehidupan masyarakat nyata, memiliki keterikatan sosial di dalamnya. Namun, keterikatan sosial yang terdapat di dunia maya belum tentu menjadi ekuivalen nilainya dengan yang ada di dunia nyata.

Perilaku manusia dalam dunia maya dan dunia nyata juga berpotensi berbeda. Misalnya dalam berkomunikasi langsung, komunikasi nonverbal manusia dapat tercermin pada saat yang bersamaan komunikasi

verbal disampaikan. Sedangkan dalam komunikasi yang menggunakan teknologi semisal email, manusia memiliki waktu yang lebih banyak untuk memikirkan apa yang hendak dikomunikasikan dan lawan bicara tidak dapat melihat komunikasi non verbal yang muncul disaat yang sama komunikasi menyampaikan pesannya. Sekalipun “smiley” yang terdapat dalam layanan email, komunikasi masih dapat memanipulasi pesan atau ekspresi yang hendak disampaikan.

Kendati teknologi internet sampai sekarang ini belum memasuki era sempurna seperti komunikasi langsung, ketergantungan akan internet terus berjalan seiring bertambah banyaknya manfaat yang timbul. 10 tahun yang lalu contohnya, ketika masyarakat masih menggantungkan segala informasinya kepada bantuan operator penerangan atau bertanya langsung kepada kerabat dan orang sekitar. Kini, segala informasi dapat kita akses melalui mesin pencari yang akan membantu kita untuk menemukan apapun yang kita ingin ketahui. Dalam tahap ini, manusia tidak lagi terlalu dibutuhkan atau bukan lagi menjadi prioritas dalam pilihan solusi pertanyaan.

Fenomena yang terjadi di dunia pekerjaan sekarang ini, segala kesulitan informasi yang ditemukan sedapat mungkin diselesaikan dengan menggunakan bantuan mesin pencari di internet atau yang lebih populer dengan Google. Apabila cara tersebut tidak dapat ditempuh maka langkah selanjutnya adalah dengan bertanya kepada sesama anggota perusahaan yang berkompeten di masalah tersebut. Pergeseran level prioritas seperti

ini diakibatkan oleh teknologi komunikasi yang kemudian memperkuat asumsi McLuhan terkait tentang *media ecology*.

Dalam penjabarannya, McLuhan mengatakan bahwa “*a medium shapes us because we partake of it over and over until it becomes an extension of ourselves*” (media membentuk manusia karena telah mengambil bagian dalam perkembangannya secara berkesinambungan sampai pada akhirnya teknologi menjadi perpanjangan dari diri kita sendiri) (Griffin,2009:313).

Media yang dimaksud oleh McLuhan disini adalah media komunikasi atau teknologi komunikasi, seperti yang difokuskan dalam penelitian ini yaitu komputer dan internet. Bagaimanapun juga, manusia sering kali berkonsentrasi pada perkembangan teknologi tersebut tanpa menyadari bahwa semakin lama manusia semakin tergantung kepada teknologi. Tindakan manusia yang selalu mengikuti perubahan teknologi juga merupakan indikasi yang paling mudah terlihat ketika seseorang terkena dampak bentukan teknologi komunikasi.

Hal yang sama juga terjadi dalam perusahaan. Perusahaan yang berorientasi pada kemajuan kinerja dan bisnis akan senantiasa mengembangkan teknologinya jika memang memiliki dampak positive bagi perusahaan. Misalnya dengan mengembangkan aplikasi-aplikasi dalam sistem perusahaan, memperkaya software penunjang pekerjaan di dalam komputer masing-masing karyawan, dan sebagainya.



Ketergantungan ini akan bertambah lagi ketika suatu perusahaan memiliki jaringan bisnis yang luas atau merupakan perusahaan nasional dan multinasional. Sehingga perpanjangan tangan atasan yang paling tepat saat ini adalah menggunakan teknologi komputer dan internet.

Perusahaan nasional maupun multinasional tentunya memiliki intensitas dan beban pekerjaan yang tinggi. Terlebih dikarenakan tersebarnya lokasi kantor di beberapa titik daerah ataupun negara yang secara langsung mendorong kebutuhan akan teknologi komputer dan internet semakin tinggi demi lancarnya komunikasi dalam perusahaan. Kondisi tersebut adalah yang dialami oleh PT. ANTAM (Persero) Tbk, dimana ANTAM merupakan suatu perusahaan nasional yang memiliki kantor di beberapa lokasi di Indonesia.

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian yaitu divisi Corporate Secretary PT. ANTAM (Persero) Tbk dengan menitik beratkan kepada bagaimana teknologi komunikasi khususnya komputer dan internet mampu membentuk pola komunikasi karyawan. Lebih lanjut, penelitian ini juga akan membahas bagaimana ketergantungan akan teknologi komunikasi ini membentuk suatu pola komunikasi tertentu, cara karyawan menetapkan level prioritas pesan diantara berbagai macam informasi yang ada dan pada akhirnya menggunakan medium yang dirasa tepat guna.

Di paragraf sebelumnya telah disebutkan bahwa internet, komputer dan perusahaan bukanlah kombinasi yang baru dalam dunia komunikasi.

Sehingga dalam penelitian ini, tidak lagi membahas bagaimana kombinasi tersebut saling mendukung, namun lebih terkonsentrasi kepada bagaimana pola komunikasi yang terbentuk dalam komunikasi antar karyawan akibat dari ketergantungan akan teknologi komunikasi, serta bagaimana karyawan melakukan seleksi prioritas terhadap media komunikasi yang ada.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan penelitian ini yaitu:

- 1) Bagaimana teknologi komunikasi membentuk pola komunikasi formal karyawan PT. ANTAM (Persero) Tbk dalam Divisi Corporate Secretary.
- 2) Bagaimana teknologi komunikasi membentuk pola komunikasi non-formal karyawan PT. ANTAM (Persero) Tbk dalam Divisi Corporate Secretary.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk :

- 1) Mendeskripsikan pola komunikasi formal karyawan PT. ANTAM (Persero) Tbk dalam Divisi Corporate Secretary dengan hadirnya teknologi komunikasi.
- 2) Mendeskripsikan pola komunikasi non-formal karyawan PT. ANTAM (Persero) Tbk dalam Divisi Corporate Secretary dengan hadirnya teknologi komunikasi.

#### **1.4 Signifikansi Penelitian**

##### **1.4.1 Signifikansi Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan argumentasi yang kuat untuk pengembangan kajian mengenai manusia, lingkungan dan teknologi komunikasi yang melingkupinya.

##### **1.4.2 Signifikansi Praktis**

Selain memudahkan, teknologi komunikasi juga memiliki sisi negatif. Padahal sesungguhnya teknologi komunikasi diciptakan untuk membantu aktifitas perusahaan. Sehingga perusahaan nantinya dapat mengkaji teknologi komunikasi yang paling tepat guna untuk membantu jalannya aktifitas perusahaan.