

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Penelitian ini hendak mendeskripsikan interaktivitas yang terjadi terhadap penggunaan *facebook* dalam komunikasi organisasi. Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan sebagainya.

Fenomena ini dirasa penting oleh peneliti karena di berbagai penelitian yang ada, menyebutkan bahwa komunikasi merupakan faktor terpenting bagi organisasi dalam mendapatkan informasi. Bahwa ‘Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan’ (Muhammad 2009 : 1)

Agar sistem organisasi dapat berjalan dengan lancar atau terkoordinasi dengan baik, maka unsur komunikasi sangat berperan penting dalam kehidupan organisasi dimana setiap individu dalam organisasi dapat menyampaikan apa yang menjadi kepentingannya dan solusi pun dapat dikomunikasikan secara bersama-

sama. Tetapi komunikasi yang mengambil peranan sangat vital dalam kehidupan berorganisasi ini hanya akan berfungsi dengan baik bila didukung oleh iklim-komunikasi organisasi yang baik pula. Dengan adanya komunikasi yang baik dapat melancarkan usaha manajemen yang berakibat tercapainya tujuan organisasi.

Pencapaian tujuan organisasi yang melibatkan pimpinan dan bawahan juga antara sesama bawahan, diperlukan adanya kerja sama antara kedua belah pihak. Kerja sama itu tidak terlepas dari adanya komunikasi. Komunikasi sangat diperlukan dan vital dalam merumuskan tujuan-tujuan organisasional juga bagian dari kegiatan organisasional lainnya. Pendelegasian wewenang, tanggung jawab yang ditempuh dan pengelompokkan kegiatan lainnya merupakan hal yang kompleks serta memerlukan koordinasi masing-masing unit kerja. Dimana hal ini hanya dapat dicapai dengan komunikasi.

Hal ini ditegaskan pula oleh Mulyana yakni, komunikasi dan organisasi membentuk sinergi sebagai salah satu kajian ilmu komunikasi yang disebut komunikasi organisasi, sebagai suatu perspektif yang merupakan kerangka konseptual, perangkat asumsi nilai atau gagasan yang mempengaruhi persepsi (Mulyana. 2001: 16). Seperti juga persepsi yang dikemukakan oleh Redding dan Sanborn mengenai komunikasi organisasi sebagai berikut:

"Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia. hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi.

keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan berkomunikasi evaluasi program. (Muhammad, 2009: 65)

Sedangkan menurut Pace (2006: 31), prinsip dasar komunikasi dalam organisasi adalah bagaimana dan mengapa pesan mempengaruhi pengertian dan hubungan atau kerjasama orang-orang yang ada dalam organisasi. Mempengaruhi disini lebih diartikan pada bagaimana organisasi dapat meningkatkan prestasi kerja sumber daya manusianya, sehingga komunikasi digunakan sebagai alat untuk mendukung proses perkembangan sumber daya manusia tersebut. Pentingnya komunikasi bagi organisasi juga ditegaskan pula oleh Chester Barnard dalam bukunya *The Function of The Executive* yaitu:

"Dalam suatu teori organisasi yang mendalam komunikasi akan menjadi pusat pembahasan karena struktur kekeluargaan dan lingkup organisasi hampir seluruhnya ditentukan oleh berbagai teknik komunikasi." (DeVito, 2004: 337)

Proses komunikasi yang terjadi dalam kehidupan organisasi, melibatkan seluruh individu atau personil yang ada di dalamnya. Dalam memberikan tugas hendaknya dapat segera dipahami untuk bisa dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing bagian dan staf yang ada di dalamnya. Dalam jangka pendek diharapkan perintah menjadi efektif dalam penyampaian perintah itu sendiri segera ditanggapi dan dilaksanakan dan efisien dalam penyampaian perintah tidak berulang-ulang. Dimana struktur organisasi tetap menjadi bagian yang penting tetapi tidak menjadi hambatan.

Kondisi saat ini di instansi negeri/pemerintahan termasuk juga di Universitas Airlangga sebagian besar perintah dan koordinasi kurang efektif dan efisien perintah seringkali berulang-ulang dan tidak bisa langsung dipahami.

Perintah dan koordinasi sebagian besar menggunakan lembar disposisi. Dan struktur yang merupakan bagian dari wewenang dan tanggung jawab mutlak dilakukan disetiap kondisi dalam menjalankan perintah dan koordinasi. Terbatasnya waktu layanan terkadang menjadi kendala tersendiri. Penggunaan aplikasi dan media diharapkan dapat menciptakan model komunikasi yang baik sesuai kebutuhan.

Sesuai perkembangan zaman, maka memanfaatkan teknologi informasi adalah pilihan yang bijak. Terutama bagi organisasi yang bersifat organik dan dituntut untuk secara cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Perkembangan teknologi komunikasi saat ini menghadirkan beragam pilihan bentuk teknologi dan kecanggihannya. Salah satu aspek yang cukup besar peningkatannya yaitu penggunaan media internet oleh masyarakat. Internet merupakan salah satu wadah yang baik untuk belajar, bukan hanya untuk sekedar hiburan, bahkan beberapa perusahaan atau organisasi memanfaatkan sosial media sebagai alat bantu promosinya. selain sebagai alat promosi, sosial media juga dapat digunakan untuk tempat berkumpulnya para karyawan atau anggota organisasi. Di era internet ini, jenis media sosial *online* sangat beragam. Salah satunya yang paling populer adalah *facebook*.

Komunikasi yang bersifat tradisional tidaklah tergantung pada kemajuan teknologi. Dengan pembawaan sosial seperti kekerabatan dan intensitas pertemuan secara langsung (*face to face*) satu sama lainnya sering terjadi akan menjalin hubungan semakin erat. Akan tetapi dengan perkembangan teknologi,

pertemuan face to face semakin jarang dilakukan karena sudah banyak wadah komunikasi terutama melalui dunia seperti jejaring sosial *facebook*.

Jejaring sosial yang sedang menjamur adalah *friendster*, *twitter*, *mailinglist*, *facebook*, dan sebagainya. Jejaring sosial yang paling populer saat ini adalah *facebook*. Fenomena ini juga ditemukan di Direktorat Sistem Informasi (DSI) yang berada di Kantor Manajemen Universitas Airlangga.

Beberapa langkah telah dilakukan oleh Direktorat Sistem Informasi adalah penataan Web Universitas Airlangga (UA), peningkatan kapasitas bandwidth WIFI, dan jaringan internet meluas di kampus, *cyber campus*, dan layanan online lainnya. Sehingga Universitas Airlangga (UA) dianugerahi *Top National Winner* dalam oleh *Telkom Smart Campus Award (TeSCA) 2014*.

Pace & Faules (2006:154) menyebutkan bahwa organisasi juga mendorong para anggotanya untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan padanya, menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi, mendengarkan dengan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang sebenar benarnya dari anggota organisasi, serta menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermutu tinggi dan memberi tantangan. Dari pernyataan tersebut dapat disebutkan bahwa melalui proses komunikasi, para anggota organisasi dapat sekaligus memeriksa eksistensi, kepercayaan, dukungan, keterbukaan, penyuluhan, perhatian, dan keterusterangan. Dengan kata lain, komunikasi sangat dibutuhkan dalam pengembangan perusahaan atau organisasi.

Hal lain yang perlu diperhatikan dari teori Weber tersebut adalah struktur yang berjenjang / hirarkis. Dilihat dari strukturnya, secara esensial birokrasi

bersifat otoriter karena komunikasi yang terjadi hampir selalu dari atas ke bawah (*top down communication*). Bawahan hanya menerima saja apa kehendak dan perintah atasan, tanpa adanya ruang untuk mendiskusikan perintah itu. Di samping itu, struktur yang berjenjang/hierarkis cenderung tidak efisien secara organisatoris, karena banyaknya mata rantai yang harus dilalui dalam pengambilan keputusan, dan juga berpotensi menimbulkan disorientasi pada pejabat birokrasi.

Kegagalan dalam organisasi banyak yang disebabkan oleh kurang tertatanya komunikasi yang dilakukan para pelaku di organisasi tersebut. Seperti yang dikatakan penelitian sebelumnya Luthans (2011 : 12) bahwa komunikasi yang tidak efektif adalah akar utama permasalahan dalam organisasi. Masih menurut Luthans, komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan menjadi faktor penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi.

Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti komunikasi atasan ke bawahan (*downward communication*) dan komunikasi bawahan ke atasan (*upward communication*). Dua arah komunikasi atas-bawah dan bawah-atas sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan mensolusi persoalan yang menjadi perhatian organisasi. Keberhasilan komunikasi di dalam suatu organisasi ditentukan oleh kesamaan pemahaman antar orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi.

Kehidupan tak luput dari kontak sosial. Pasalnya, pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial. Artinya, mereka tidak bisa hidup sendiri. Sehingga, mereka selalu membutuhkan orang lain. Disinilah akan selalu terjadi suatu kontak sosial dalam bersosialisasi. Kontak sosial merupakan suatu cara menjalin

komunikasi dengan orang lain dalam bermasyarakat. Oleh karena itu, kontak sosial dalam bentuk komunikasi tidak bisa dihindari dalam berbagai aktivitas.

Komunikasi memegang peranan penting dalam bersosialisasi. Komunikasi dalam bentuk sosialisasi mencakup ruang lingkup yang luas. Tidak hanya komunikasi dilingkungan masyarakat sekitar, tetapi juga bisa sebuah komunikasi antar anggota keluarga. Begitu pula, komunikasi yang terjalin dalam sebuah proses transfer keilmuan di dunia pendidikan. Sehingga, denyut nadi komunikasi selalu hidup dalam berbagai kegiatan. Bisa dibayangkan, apabila hidup tanpa sebuah komunikasi. Maka, dunia akan terasa hampa dan sepi. Di sini dapat terlihat betapa pentingnya sebuah komunikasi.

Namun, komunikasi akan terjalin dengan baik apabila ada komunikasi dua arah. Maknanya, suatu komunikasi akan berjalan efektif dalam sebuah aktivitas dengan menggunakan komunikasi dua arah. Tetapi, hal ini tidak terbatas mengartikan bahwa bentuk komunikasi lainnya tidak menjamin akan berjalan efektif dalam sebuah kontak sosial. Artinya, bentuk komunikasi lainnya, seperti komunikasi satu arah ataupun komunikasi semi dua arah juga dapat memberikan magnet kuat dalam sebuah kontak sosial.

Komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang komunikatif dan komunikatornya selalu bergantian memberikan informasi dalam penyampaian sebuah pesan. Singkatnya, komunikasi yang terjadi antara pemberi informasi dan penerima informasi. Manakala pemberi informasi menyampaikan informasi maka penerima informasi akan memberikan respon terhadap sebuah pesan yang

disampaikan. Sebagai contoh sebuah diskusi. Dalam aktivitas diskusi akan saling bergantian dalam menyampaikan informasi.

Berbagai cara yang dapat digunakan untuk menciptakan komunikasi dua arah yang menarik. Diantaranya adalah dalam sebuah komunikasi, baik penerima informasi maupun pemberi informasi, melakukan komunikasi yang interaktif terhadap pesan yang disampaikan. Artinya tidak memalingkan muka tatkala si pemberi informasi sedang berbicara. Hal pertama yang dapat dilakukan si penerima informasi adalah mendengarkan dan menyimak pesan yang disampaikan oleh si pemberi informasi. Namun, si penerima informasi tidak harus selalu diam sepanjang komunikasi. Si penerima informasi dapat melakukan interaksi dalam sebuah komunikasi, misalnya tatkala ingin menanyakan informasi yang kurang jelas kepada si pemberi informasi. Manakala sepanjang komunikasi terjadi sebuah interaksi maka komunikasi akan berlangsung menarik.

Selanjutnya, adalah menghargai orang lain tatkala mereka sedang berbicara. Manakala si pemberi informasi sedang berbicara, namun lawan bicaranya melakukan komunikasi dengan orang lainnya, maka hal ini dapat menyinggung perasaan si pemberi informasi. Sebaliknya, manakala si pemberi informasi sedang menyampaikan pesan, dan si penerima informasi menghargai si pemberi informasi tatkala berbicara, maka akan menciptakan suasana komunikasi yang atraktif. Oleh sebab itu, menghargai merupakan salah satu faktor yang menunjang suatu komunikasi berjalan efektif.

Lain dari pada itu, kedua pihak baik pemberi informasi maupun penerima informasi selalu fokus pada pembicaraan yang sedang dilakukan. Manakala kedua

pihak saling fokus pada pembicaraan, maka komunikasi akan berlangsung luar biasa. Sebaliknya, Manakala salah satu pihak dalam komunikasi tidak fokus pada topik yang sedang dibicarakan, maka komunikasi yang terjalin akan mengecewakan. Sebagai contoh, dalam sebuah diskusi si pemberi informasi sedang menyampaikan gagasan – gagasannya, namun si penerima informasi tidak menangkap pesan yang disampaikan seperti orang yang sedang melamun, maka hal ini dapat membuat marah atau geram si pemberi informasi.

Tidak sedikit manfaat yang dapat diambil dalam sebuah komunikasi dua arah. Salah satunya adalah sebagai media pembelajaran yang efektif. Hasilnya, pesan tersampaikan dengan jelas dan tepat. Sebagai contoh dalam penggunaan komunikasi dalam sebuah aktivitas belajar di dalam kelas. Seorang guru ataupun dosen menyampaikan informasi kepada mahasiswanya dengan harapan ada suatu interaksi atau sanggahan materi dalam komunikasinya. Sehingga, suasana kelas akan hidup dengan komunikasi dua arah yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa secara bergantian. Selain itu, komunikasi dua arah dapat menyelesaikan sebuah perdebatan. Apabila ada sebuah perdebatan maka komunikasi dua arah akan menjadi cara yang tepat dalam mencari *win-win solution*. Meski demikian, masih banyak lagi manfaat yang dihasilkan dari sebuah komunikasi dua arah yang atraktif.

Dalam pada itu, komunikasi dua arah mempunyai peran penting dalam sebuah penyampaian informasi. Informasi yang disampaikan pun beragam. Misalnya informasi yang bersifat privat hingga informasi yang bersifat umum dan terbuka. Terutama di era yang bersifat horizontal, inklusif, dan sosial, beragam

aktivitas sangat membutuhkan andil sebuah komunikasi dua arah. Sehingga berbagai denyut kehidupan tidak bisa dilepaskan dari kontak sosial dua arah

Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Melihat pentingnya komunikasi dalam organisasi tersebut tentunya tidak luput dari bagaimana komunikasi itu di-*maintain* dalam suatu strategi. Strategi komunikasi dalam proses pengembangan organisasi menjadi unsur penting dalam kajian ilmu komunikasi, terutama komunikasi organisasi. Pada kenyataannya strategi komunikasi diperlukan untuk kelancaran arus komunikasi dalam suatu organisasi. Dalam bukunya, Pace & Faules (2006:170) mengatakan bahwa tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Agar bisa mewujudkan tujuan organisasi secara efektif maka pembahasan tentang strategi komunikasi dalam kajian ini menjadi penentu efektifitas pengembangan suatu organisasi.

Peran sosial media sebagai media komunikasi organisasi berpeluang untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam aktivitas rutin. Media komunikasi ini tidak hanya sebagai penyebar informasi tetapi juga dapat berfungsi sebagai forum diskusi secara virtual. Salah satu contoh masalah yang sering dihadapi oleh organisasi adalah keterpisahan tempat dan waktu untuk melakukan pertemuan. Pentingnya penelitian ini dilakukan terkait penggunaan sosial media dalam organisasi untuk menggali lebih jauh mengenai manfaat untuk tugas yang mereka kerjakan dan bagaimana media tersebut dapat membantu mereka berkontribusi.

Selama beberapa tahun terakhir, internet telah menjadi perbincangan hangat dan suatu *tools* yang sangat penting dan menjadi ciri dari kehidupan sehari-hari di negara maju (misalnya, belanja *online*, berbagi dokumen, dan berbagai bentuk komunikasi *online* lainnya). Hal ini dapat meningkatkan jumlah penggunaan internet, serta bagaimana informasi dikumpulkan dan digunakan mulai berubah.

Berbagai data informasi kini dikumpulkan dengan peningkatan frekuensi dan dalam konteks yang berbeda, membuat individu menjadi lebih transparan. Bahkan, terkadang seseorang dengan mudahnya mengungkapkan segala isi hatinya dalam beberapa komentar di akun jejaring sosial yang akrab dan digandrungi, tak terkecuali facebook. Mereka mengungkapkan komentar tersebut secara terbuka bahkan ada pula yang terkesan vulgar, dan tidak menyadari bahaya yang mengancam terkait sasaran komentar tersebut. Bisa jadi pribadi yang dikomentari tersebut tidak bisa menerima, atau ada orang lain yang tidak terkait dengan masalah itupun yang dibicarakan juga menerima dampak komentar yang ditulis dalam akun tersebut.

Fenomena ini menimbulkan masalah antara lain privasi. Ada kekhawatiran bahwa Internet tampaknya dapat mengikis privasi dan bahwa masalah privasi dalam interaksi sosial secara *offline* atau tatap muka semakin diperbesar masalah tersebut dalam interaksi secara *online*. Oleh karenanya Penerapan *facebook* sebagai komunikasi organisasi perlu diteliti terlebih dengan privasi.

Penerapan *facebook* sebagai salah satu media komunikasi organisasi di Direktorat Sistem Informasi (DSI) sudah menjadi media komunikasi formal

karena penggunaan gadget tersebut di fasilitasi oleh organisasi. Namun tahap awal ada pertentangan dari jajaran pimpinan universitas tentang kebijakan tersebut, karena informasi bisa bebas bergerak tanpa filter baik level menengah dalam hal ini kepala seksi (kasie) terhadap komunikasi atasan ke bawahan (*downward communication*) maupun komunikasi bawahan ke atasan (*upward communication*) berbeda model disposisi masih sangat memperhatikan alur komunikasi sesuai dengan tupoksi dan struktur organisasi. Oleh karena itu peneliti memfokuskan dalam menggambarkan interaktivitas berupa kontak sekunder tidak langsung yang diukur yang ditandai dengan respon atau umpan balik terhadap pesan yang dikirim oleh komunikator dan pengiriman balik pesan oleh komunikan.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan perihal di atas, peneliti ingin mempelajari lebih jauh mengenai penggunaan media sosial dalam komunikasi organisasi. Dari latar belakang masalah yang ada di atas maka disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana interaktivitas dengan melihat isi posting, komentar dan alur komunikasi yang terjadi dalam media sosial *facebook* di dalam *group facebook* DSI Unair 2011 sebagai salah satu medium komunikasi dalam organisasi di Direktorat Sistem Informasi (DSI) Unair.
2. Bagaimana proses manajemen privasi dalam grup *facebook* DSI Unair 2011 terkait informasi privat dan publik.

3. Bagaimana tanggapan pengguna grup *facebook* DSI Unair 2011 yakni staf dan pimpinan di Direktorat Sistem Informasi (DSI) Unair sebagai salah satu medium komunikasi internal organisasi.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui posting, komentar dan alur komunikasi yang terjadi dalam media sosial *facebook* sebagai salah satu medium komunikasi internal organisasi di Direktorat Sistem Informasi (DSI) Unair.
2. Mengetahui bentuk proses manajemen privasi dalam grup *facebook* DSI Unair 2011 terkait informasi privat dan publik.
3. Mengetahui tanggapan anggota grup DSI Unair 2011 yakni staf dan pimpinan sebagai salah satu medium komunikasi internal organisasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu :

- Signifikansi teoritis penelitian ini diharapkan memberikan perkembangan bagi bidang studi media dan komunikasi khususnya kajian dalam bidang penggunaan media dalam komunikasi organisasi sehingga diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya dalam bidang tersebut.

- Signifikansi praktis penelitian kepada organisasi terutama instansi milik pemerintah ini dapat memberikan gambaran penggunaan media dalam komunikasi organisasi yang dapat digunakan untuk membuat strategi komunikasi alternatif pada organisasi pemerintahan lainnya yang selama ini untuk sebuah perintah harus menunggu disposisi berupa catatan surat sehingga proses pelayanan publik yang menjadi lebih optimal