

**ANALISIS ALIRAN INFORMASI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM
IMPLEMENTASI *MOBILE WORKING* PADA PERUSAHAAN MEDIA PENYEDIA
KONTEN *INTERNAL MAGAZINE*
(Studi Kasus di PT Tanair Media Seruni)**

Budi Suswanto
PT. Tanair Media Seruni
budisuswanto@yahoo.com

Abstract: Changes in internal communications technology company influence the development of communication technology. Internal communication through physical meetings members initially turned into mobile technology. The study aims to analyze the flow of internal communication of information on the implementation of mobile working in PT Tanair Media chrysanthemum, coordination and management tasks with a mobile system working. Data were collected through direct observation in the field, in-depth interviews to five key informants and documentation. The study was conducted by using a qualitative approach with constructivism. The theory is Communicative Constitution of Organizations and Weick. Discussion of the results obtained conclusions: (1) Changes in the system of internal communication technology-based organizations keep up with technology, (2) The use of social media technologies and application-oriented Media Vista duties and functions, (3) Coordination management tasks with mobile working systems tailored to the plan, organize, action and control.

Keywords: media, mobile working, communication, gadget, information

Abstrak: Perubahan komunikasi internal perusahaan berbasis teknologi dipengaruhi oleh perkembangan teknologi komunikasi. Komunikasi internal yang awalnya melalui pertemuan fisik anggotanya berubah dilakukan secara *mobile*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aliran informasi komunikasi internal pada implementasi *mobile working* di PT Tanair Media Seruni, dan pengelolaan koordinasi tugas dengan sistem *mobile working*. Data dikumpulkan melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Teori yang digunakan adalah *Communicative Constitution of Organizations* dan Weick. Dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Perubahan sistem dalam komunikasi internal organisasi berbasis teknologi mengikuti perkembangan teknologi, (2) Penggunaan teknologi media sosial dan aplikasi Media Vista berorientasi pada tugas dan fungsi, (3) Pengelolaan koordinasi tugas dengan sistem *mobile working* disesuaikan dengan *plan, organize, action, dan control*.

Kata kunci: media, *mobile working*, komunikasi, *gadget*, informasi

PENDAHULUAN

Sebuah organisasi dirancang untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan banyak individu untuk mencapai tujuan bersama. Pencapaian tujuan, peraturan-peraturan yang dibuat, dan struktur status sengaja dirancang untuk mengantisipasi dan mengarahkan interaksi kegiatan-kegiatan anggotanya (Pace dan Faules, 2000:44). Interaksi terjadi dengan pertemuan fisik para anggotanya. Organisasi seperti ini dapat ditemui pada perusahaan, kantor pemerintah, atau perguruan tinggi.

Komunikasi organisasi yang dibangun secara virtual, tidak mengharuskan adanya kantor yang “berwujud”, karena bisa dalam bentuk virtual. Sistem *mobile working* yang dilakukan lebih mengedepankan hasil pekerjaan yang dilakukan. Bentuk baru organisasi dengan menggunakan media baru memudahkan dari segi koordinasinya. Komunikasi organisasi yang dibangun menghilangkan batasan struktural seperti komunikasi seorang

bawahan ke pimpinan tertinggi perusahaan, tidak harus melalui pimpinan yang berada di bawah pimpinan tertinggi perusahaan dulu, sebagaimana hal yang terjadi pada organisasi yang dijalankan secara konvensional.

Mobile working dibutuhkan pada perusahaan yang membutuhkan mobilitas, dan bekerja dengan menggunakan perangkat teknologi komunikasi (Burma: 2014). Salah satunya adalah sebuah perusahaan media bernama PT Tanair Media Seruni atau Media Vista www.mediavista.id, sebuah perusahaan media penyedia konten *internal magazine*. Perusahaan ini sejak akhir tahun 2010 sudah melakukan sistem *mobile working* dalam sistem kerjanya. PT Tanair Media Seruni menggunakan sistem *mobile working* pada hampir semua tingkatan struktur karyawan antara lain: pemimpin redaksi membagi tugas, editor yang mengedit tulisan/foto, atau reporter/fotografer yang membuat dan menyerahkan hasil pekerjaannya.

KAJIAN LITERATUR

Istilah *mobile working* mengacu pada tulisan Ian Watson dan David Josep Lighfoot yang dimuat dalam FRA Journal November 2005, dengan judul penelitian *Mobile Working with Connexions*. Kedua peneliti tersebut menyebut *mobile working* sebagai sebuah pekerjaan yang dilakukan secara *mobile*, diatur sedemikian rupa hingga terasa keuntungan yang didapat dari sistem kerja tersebut dengan menghubungkan satu pekerja dengan pekerja lainnya. Istilah *mobile working* sendiri berlaku secara generik, bisa digunakan pada semua bentuk organisasi.

Istilah lain yang digunakan adalah *virtual organization*. Istilah ini banyak digunakan pada perusahaan *e-commerce*. Rujukan lainnya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Terje Solvoll tentang *From Being Interrupted by Mobile Devices to CallMeSmart A Context-Sensitive Communication System for Mobile Communication in Hospitals*. Penelitian ini membahas tentang peranan *mobile communication* untuk mengatasi berbagai masalah penyembuhan fisik dan memberikan sugesti kesembuhan pada pasien yang ada di rumah sakit. Solvoll menggunakan istilah *mobile devices* untuk konsep *officeless* yang digunakan.

Referensi berbeda yang digunakan adalah *Business Models for Mobile Broadband Media Services, Case Study Indonesia Telecom Market*. Karya ilmiah yang dibuat oleh Laili Aidi, mahasiswa *School of Information and Communication Technology KTH Royal Institute of Technology*, Stockholm ini memuat penelitian tentang berbagai macam aplikasi *mobile* yang digunakan beragam profesi di Indonesia. Laili menyimpulkan bahwa penggunaan berbagai aplikasi tergantung dari profesi dan kegiatan yang dilakukan masing-masing.

Selain literatur terdapat beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini, yang menggambarkan bentuk komunikasi internal organisasi pada implementasi *mobile working*. Teori *Communicative Constitution of Organizations* (CCO) tidak hanya bisa menggambarkan bagaimana proses komunikasi, dan tujuannya, tetapi juga menampilkan bagaimana jaringan juga ikut berpengaruh dalam proses komunikasi. Teori CCO menggunakan tiga teori yang mewakili tradisi sibernatika, yaitu teori Weick tentang proses berorganisasi, teori Taylor tentang co-orientasi, dan teori tentang jaringan (McPhee and Zaug, 2009:22).

Teori Weick

Teori Weick digunakan sebagai dasar bagi pengorganisasian manusia dan mencoba memahami bagaimana manusia berorganisasi (Pace & Faules, 1993:78). Susunan organisasi yang terbentuk, bukan oleh posisi dan peranan anggota organisasi tetapi oleh aktivitas komunikasi yang ada di dalamnya. Kehidupan yang ada dalam organisasi merupakan proses komunikasi yang berkelanjutan. Kegiatan dan interaksi orang-orang yang terdapat didalamnya menciptakan organisasi.

Semua perilaku anggota organisasi saling dihubungkan, karena perilaku seseorang bergantung pada perilaku orang lain. Interaksi yang membentuk sebuah organisasi terdiri atas sebuah tindakan, pernyataan, atau perilaku seorang individu yang merespons tindakan tersebut. Karl Weick yakin bahwa semua kegiatan berorganisasi adalah interaksi ganda (Pace & Falues, 1993:81). Kegiatan berorganisasi yang dilakukan berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Istilah kunci teoritis Weick adalah *equivocality*, yang berarti ketidakpastian, kesulitan, ambiguitas, dan kurang keterdugaan. Weick mengungkapkan semua informasi dari lingkungan sekitar bersifat ambigu pada beberapa tingkatan.

Hal tersebut bisa terlihat dari proses berkembangnya informasi, mulai dari pembuatan, pemilihan, dan penyimpanan. Pembuatan didefinisikan sebagai situasi yang menyatakan adanya informasi yang samar-samar dari luar. Pemilihan, dimana anggota organisasi menerima beberapa informasi sebagai suatu relevan dan menolak informasi lain. Pemilihan bertujuan untuk mempersempit bidang dan menghilangkan pilihan yang tidak ingin dihadapi oleh pelaku pada saat itu. Yang terakhir adalah penyimpanan, dimana hal-hal tertentu akan disimpan untuk penggunaan di masa mendatang. Informasi yang disimpan digabungkan pada kesatuan informasi yang sudah ada saat menjalankan organisasi. Setelah terjadi penyimpanan, setiap anggota organisasi akan dihadapkan pada sebuah pilihan (*choice point*).

Saat manusia berkomunikasi untuk mengurangi ketidakpastian, mereka menjalani rangkaian siklus perilaku (*behavior cycles*) atau kebiasaan yang memungkinkan kelompok menjelaskan segala sesuatu. Dalam siklus perilaku, tindakan anggota diatur oleh aturan tindakan (*assembly rules*) yang menuntun pilihan kebiasaan yang digunakan untuk menyelesaikan proses yang sedang dijalankan (pembuatan, pemilihan, atau penyimpanan). Aturan-aturan tersebut merupakan kriteria dimana anggota organisasi memutuskan apa yang harus dilakukan untuk mengurangi kesamaran.

Sementara itu James R. Taylor dalam *Rethinking the Theory of Organizational Communication, how to Read an Organization Series: Communication and Information Science* menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan faktor penentu suksesnya suatu organisasi. Komunikasi ini kemudian yang menjadi sistem untuk menyamakan gerak, harmonisasi organ-organ yang ada di dalamnya, mengatasi berbagai konflik internal, pencitraan, pencapaian tujuan hingga pengembangan organisasi.

Lebih lanjut ia menjelaskan, gagasan kegiatan keorganisasian terjadi ketika dua orang berinteraksi dan fokus pada objek tertentu. Fokus tersebut berorientasi pada sebuah objek umum, seperti topik, isu, keprihatinan, situasi, gagasan, tujuan, orang lain, kelompok, dan sebagainya. Ketika orientasi tersebut bersama pada suatu masalah, para pelaku komunikasi mencoba untuk membicarakan maknanya terhadap objek tersebut. Apabila tidak berhasil mereka membutuhkan interaksi yang besar lagi untuk mencapai beberapa pemaknaan tertentu hingga tercapainya sebuah penyelesaian. Proses ini kemudian yang disebut Taylor sebagai co-orientasi.

Di sebagian besar kasus dua individu memiliki sudut pandang yang berbeda. Taylor menyebutnya sebagai pandangan hidup atau prinsip hidup (*worldviews*). Sebagai contoh, manajer dan pegawai berselisih paham tentang suatu kebijakan yang dibuat. Untuk membuat pemaknaan yang sama dan berkaitan, mereka harus melakukan tiga hal: (1) harus mendapatkan persetujuan tentang fakta-fakta yang mereka hadapi bersama; (2) harus menyetujui siapa yang akan melakukan sesuatu pada fakta-fakta tersebut; (3) harus menciptakan sebuah konteks atau dasar untuk interaksi yang terus berjalan.

Kegiatan hasil ini penting untuk tritunggal A-B-X dalam sebuah organisasi. Pegawai dan manajer barangkali akan berbagi peran menyikapi sebuah kebijakan. Hal tersebut diperlukan untuk mengurangi kesalahan (fakta), yang berarti dibutuhkan perubahan dalam praktik kerja (siapa yang akan melakukan apa), dan manajer memiliki otoritas untuk membuat perubahan (dasar interaksi). Saat semua hasil ini diraih (ada co-orientasi positif) dua individu tersebut menjadi semacam tim. Dalam permasalahan seperti ini sangat memungkinkan terjadinya *scaling up*, interaksi di atas interaksi.

Dalam organisasi terjadi proses sirkuler, dimana interaksi dan penafsiran saling mempengaruhi yang dibedakan menjadi percakapan (*conversation*) dan naskah (*text*) agar mudah dipahami. Percakapan merupakan interaksi para pelaku percakapan satu sama lain, dengan menggunakan kata-kata, sikap, dan gerak tubuh. Sedangkan naskah adalah apa yang dikatakan, isi dan gagasan yang ditanamkan dalam bahasa.

Tiap individu memiliki kebebasan untuk berkomunikasi dalam beragam cara namun terdapat keterbatasan dalam mengungkapkannya karena adanya ketentuan bahasa dan bentuk komunikasi yang telah terbentuk dalam organisasi. Sebuah naskah, baik lisan maupun tulisan merepresentasikan secara simbolis bagaimana anggota organisasi mendefinisikan organisasinya. Naskah ini menjadi penting karena bisa dijadikan sebagai pola dalam memberikan gambaran batasan, kegiatan, dan peran anggota organisasi yang diterima secara umum.

Pola interaksi yang terjadi susunannya ada yang berada di permukaan (*surface structure*) dan ada juga yang dilakukan lebih dalam (*deep structure*). Kedua pola susunan interaksi tersebut saling timbal balik, maju dan mundur, baik dari percakapan ke naskah maupun sebaliknya. Interaksi ini terkadang stabil sehingga kehidupan organisasi sangat mudah diduga, terkadang juga tidak stabil karena naskah dan percakapan organisasi mengalami perubahan.

Hal lain yang berperan dalam CCO adalah jaringan (*network*). Jaringan merupakan susunan sosial yang diciptakan oleh komunikasi antar individu dan kelompok. Saat manusia saling berkomunikasi, terciptalah mata rantai yang merupakan jalur komunikasi dalam sebuah organisasi. Beberapa diantaranya ditentukan oleh aturan-aturan organisasi (seperti susunan birokrasi yang dinyatakan oleh Weber) dan jaringan formal (*formal networks*) yang banyak berkuat pada bagian susunan organisasi. Jaringan yang justru banyak berkembang bukan jaringan formal melainkan saluran-saluran informal yang sebenarnya dibentuk oleh para anggota organisasi tersebut yang tergabung dalam jaringan formal.

Gagasan struktural dasar dari teori jaringan adalah keterkaitan (*connectedness*), dimana terbentuknya pola komunikasi yang cukup stabil antarindividu. Setiap orang memiliki susunan hubungan yang khusus dengan orang lain dalam organisasi. Hal ini disebut dengan jaringan pribadi (*personal networks*) dimana hubungan komunikasi yang dimiliki terjalin secara khusus dengan orang lain dalam organisasi, dan jaringan tersebut berbeda anggota dalam organisasi. Dari *personal networks*, manusia terhubung dengan *group networks* kemudian terhubung lagi ke jaringan yang lebih besar yaitu *organizational networks*.

Satuan dasar dari organisasi adalah mata rantai (*link*) antara dua orang. Mata rantai dapat didefinisikan sebagai sebuah peranan jaringan (*network role*) tertentu, yang menghubungkan kelompok-kelompok dengan cara-cara tertentu. Ketika anggota organisasi saling berkomunikasi, mereka memenuhi beragam peranan dalam jaringan tersebut.

Sebagai contoh, setiap anggota kelompok dapat menjadi jembatan bagi kelompok lainnya, karena ia menjadi bagian dari kelompok lainnya. Sebuah hubungan bisa menghubungkan dua kelompok berbeda, meski bukan merupakan anggota kelompok tersebut. Meski ada orang yang bisa menjadi anggota lebih dari satu kelompok, ada juga orang yang memilih menjadi individu yang tidak terhubung dalam kelompok manapun, atau yang disebut sebagai pemisah (*isolate*). Dalam menjalin kontak dengan kelompok ada beberapa tingkatan (*degree*). Tingkatan dalam (*in-degree*) menunjukkan jumlah kontak antara seseorang dengan orang lain. Tingkatan luar (*out-degree*), menunjukkan jumlah mata rantai yang digunakan seseorang kepada orang lain. Terakhir sentralitas (*centrality*) adalah tingkatan dimana seseorang dan kelompok saling terhubung.

Seiring dengan perkembangan sistem informasi seperti internet, globalisasi perdagangan dan meningkatnya ekonomi, membuat perusahaan menata kembali sistem informasi yang dimilikinya, terutama dalam hal manajemen dan bisnis. Internet ditempatkan sebagai media komunikasi yang penting (Nasrullah, 2014:74). Hal ini berarti bahwa internet bersifat jejaring. Karakter ini yang membedakan antara internet dengan media komunikasi tradisional lainnya, seperti surat menyurat, surat kabar, radio, dan televisi. Dalam komunikasi organisasi, penggunaan media digital menjadi hal sangat penting dilakukan.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian adalah pimpinan dan karyawan di PT Tanair Media Seruni (Media Vista) yang berlokasi di Kramatjati, Jakarta Timur, sedangkan yang menjadi subjek dari penelitian adalah aliran informasi dalam implementasi mobile working di PT Tanair Media

Seruni. Penelitian dimulai dari bulan Oktober 2016 – Desember 2016 yang dimulai dengan observasi, wawancara secara mendalam dengan *key informant*, pengumpulan data hingga penyusunan laporan.

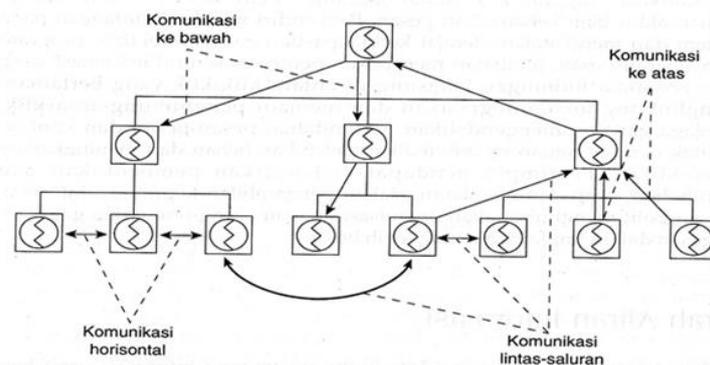
Dalam penelitian ini paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme. Konstruktivisme menurut Guba (1990:26) adalah dimana pengetahuan merupakan hasil konstruksi manusia dan tidak pernah dipertanggungjawabkan sebagai kebenaran yang tetap, tetapi merupakan permasalahan yang selalu berubah. Dengan kata lain, aktivitas manusia merupakan aktivitas mengkonstruksi realitas, dimana hasilnya tidak menjadi kebenaran yang tetap tetapi selalu berkembang terus.

Untuk metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Metode ini digunakan karena memakai berbagi sumber data (sebanyak mungkin) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis (Kriyantono, 2012:65). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan jenis penelitian memakai deskriptif guna membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara merangkum data yang bersumber atau kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi yang ada di lokasi penelitian (Muhajir, 1996). Berdasarkan manfaat empiris, metode pengumpulan data kualitatif yang paling independen terhadap semua metode pengumpulan data dan teknis analisis data adalah metode observasi, wawancara mendalam dan dokumenter.

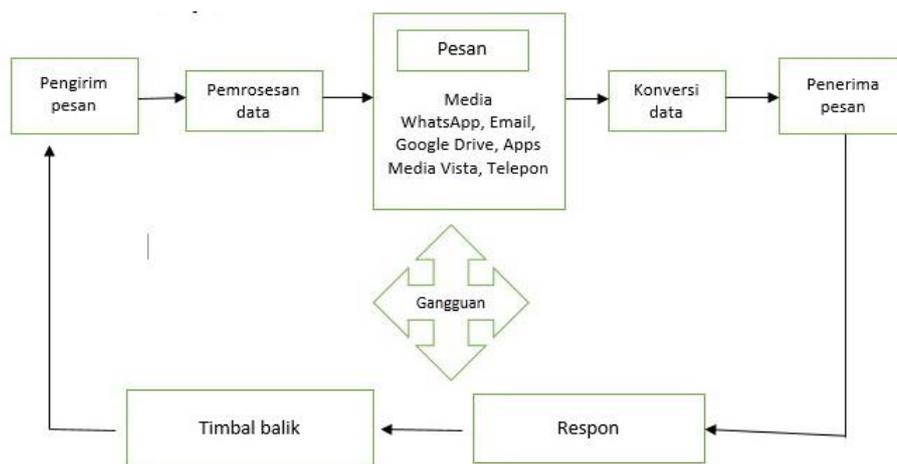
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi komunikasi membuat banyak perubahan dalam komunikasi internal dalam organisasi. Komunikasi organisasi yang awalnya digambarkan pada hubungan orang-orang yang berada dalam jabatan-jabatan (Pace & Faules, 1993:31) dan dilakukan dengan pertemuan para anggotanya mulai berubah. Pertemuan langsung para anggotanya tidak lagi menjadi sesuatu yang harus dilakukan bahkan komunikasi yang dilakukan bisa lintas jabatan.



Gambar 1. Arah komunikasi organisasi
Sumber: Pace & Faules, 1993:184

Berkembangnya teknologi komunikasi inilah yang memunculkan konsep *mobile working*. Konsep *mobile working* sendiri mulai digunakan oleh PT Tanair Media Seruni sejak akhir tahun 2010. Ada beberapa alasan utama menurut Pramana Sukmajati kenapa PT Tanair Media Seruni dibuat sistem *mobile working* antara lain orang sudah mulai adaptif dengan teknologi dan keterbatasan biaya saat menyediakan tempat untuk perusahaan yang baru didirikan.



Gambar 2. Aliran Informas PT Tanair Media Seruni
Sumber: Olahan peneliti berdasarkan Kotler (2000:51)

PT Tanair Media Seruni menggunakan WhatsApp, *e-mail*, Google Drive, Apps Media Vista dalam proses komunikasi internal perusahaannya. Cara ini dinilai lebih komunikatif dalam penyampaian pesan. Ketika sebuah informasi disampaikan, hal tersebut ditujukan kepada semua anggota organisasi. Penggunaan banyak media dimaksudkan agar semua informasi benar-benar tersampaikan kepada penerima pesan, lantaran tidak terjadi pertemuan secara fisik. Memang keberadaan teknologi berkontribusi dalam menciptakan banyak media.

Sebagian besar interaksi dibangun antara karyawan di PT Tanair Media dengan tidak saling bertatap muka. Bilamana ada pertemuan secara fisik antar karyawan, dilakukan hanya pada saat rapat koordinasi saja yang dilakukan seminggu atau dua minggu sekali. Koordinasi dilakukan selain untuk mengakrabkan karyawan juga untuk mempertajam fokus dalam pekerjaan. Hal yang dibicarakan biasanya berkaitan dengan kebijakan organisasi, sasaran-saran organisasi dan lainnya, bukan pada teknis pelaksanaan. Rapat koordinasi ini dilakukan karena bila dibicarakan di grup WhatsApp akan memerlukan penulisan yang panjang, dan membutuhkan respon dari para anggotanya. Meskipun seringkali, pada beberapa kesempatan rapat koordinasi dilakukan lewat grup WhatsApp.

Setiap anggota pro aktif berkontribusi dalam komunikasi agar semua informasi atau pesan terlihat pasti dan benar adanya. Semua anggota berkontribusi terhadap apapun informasi atau pesan yang disampaikan. Hal ini kemudian yang dinamakan demokrasi. Semua orang berhak mengutarakan apa yang ia mau. Komunikasi internal organisasi yang dijalankan untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Meski memang, unsur komunikasi yang ada tidak begitu saja terjadi. Seperti yang dikemukakan oleh Weick (Pace & Faules 1993:85), dalam proses pengorganisasian terbagi menjadi 3 hal: Pertama, anggota organisasi menciptakan ulang lingkungan mereka. Pada sistem *mobile working*, mereka yang sebelumnya saling berkomunikasi dengan kehadiran secara fisik, berubah dengan hubungan yang ditata secara “maya”. Hal ini menunjukkan, dalam komunikasi internal yang utama adalah pesan atau informasi yang disampaikan, bukan lagi pada tatanan pertemuan secara fisik. Kedua, tahap seleksi. Pada tahap ini, hanya mereka yang masuk menjadi bagian organisasi perusahaan yang bisa saling berinteraksi. Karena di situ ada kepentingan tentang pekerjaan, bila tidak ada unsur kepentingan di situ, biasanya karyawan akan keluar dari grup komunikasi. Seperti misalnya, tidak menjadi karyawan lagi di perusahaan tersebut. Sama seperti organisasi yang dijalankan secara konvensional, keberadaan anggota organisasi akan lepas bila tidak ada lagi kepentingan meskipun interaksi yang dilakukan secara *mobile working*. Ketiga, cara organisasi memberikan respon dalam proses keorganisasiannya. Hal yang menarik yang bisa organisasi lakukan adalah organisasi bisa menyimpan semua informasi komunikasi internal yang terjadi. Informasi ini sangat berguna dijadikan referensi bila terjadi masalah dalam komunikasi internal di organisasi.

Pada komunikasi internal yang dilakukan karyawan di grup WhatsApp dan fokus pada satu hal yang dibicarakan berkaitan dengan tujuan organisasi. Terkadang saat interaksi dilakukan dalam implementasi *mobile working* kerap terjadi perbedaan pendapat, namun dengan penyajian data dan fakta yang lengkap, biasanya mudah mencari penyelesaian. Proses seperti ini sama saja organisasi yang dalam menjalankan roda organisasi secara konvensional yang mengandalkan pertemuan secara fisik dalam berkomunikasi.

Konsep *mobile working* sendiri sesuai dengan teori jejaring yang dikemukakan oleh Gane dan Beer (2008:16) bahwa jejaring ini tidak hanya diartikan sebagai infrastruktur yang menghubungkan komputer dengan perangkat keras lainnya, tapi juga menghubungkan antar individu satu dengan individu lainnya. Pola interaksi yang terjadi tidak hanya antara *gadget* para karyawan PT Tanair Media Seruni tapi juga karyawan satu dengan karyawan lainnya, baik secara individu maupun berkelompok. Jejaring ini, sangat berpengaruh terhadap jalannya roda organisasi. Masing-masing individu berperan dalam jejaring tersebut, sesuai dengan kapasitas dan tugasnya masing-masing.

Secara pasti memang, prinsip kerja *mobile working* memungkinkan arus informasi yang diberikan bisa diatur sedemikian rupa, secara cepat untuk semua karyawan. Informasi yang diberikan dikhususkan pada orang-orang yang memang tergabung dalam perusahaan PT Tanair Media Seruni. Yang pasti juga, jaringan ini bisa memberikan penafsiran yang sama akan sebuah informasi, terutama informasi pekerjaan yang diberikan kepada semua karyawan PT Tanair Media Seruni.

Bagi para karyawan, sistem *mobile working* ini sebagaimana sistem lain yang digunakan tetap mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kelebihan sistem *mobile working* meliputi bebas mengatur jam kerja dan bebas bekerja di lokasi manapun. Sedangkan kekurangannya, interaksi dengan tim sangat kurang, *team engagement* sulit dibangun, dan kesempatan diskusi, bertukar pikiran menjadi terbatas oleh jarak. Selain itu, dalam situasi kota Jakarta yang seperti saat ini, waktu yang terbuang di tengah perjalanan akan dapat berkurang sehingga dapat lebih fokus pada pekerjaannya saja. Pada sistem *mobile working* jam kerja lebih fleksibel, tidak ada presensi harian di kantor, performa kerja benar-benar menitikberatkan pada hasil yang mana proses dikaji apabila ada masalah. Meskipun ada kekurangannya yaitu kurangnya interaksi dengan rekan kerja, seperti bekerja secara *freelance*, ketergantungan dengan *gadget* (setiap 10 menit sekali mengecek notifikasi di telepon genggam).

Dilihat dari pola kerja di PT Tanair Media Seruni perusahaan ini mengarah ke perusahaan digital. Lantaran, proses bisnis inti perusahaan digital terpenuhi melalui jaringan digital yang memutar keseluruhan organisasi atau penghubung berbagai organisasi. Proses bisnis mengacu pada cara yang unik di mana pekerjaan diorganisir, dikoordinir, dan dipusatkan untuk menghasilkan suatu produk atau jasa pelayanan. Digitalisasi dalam pekerjaan ini tidak hanya pada internal perusahaan tetapi juga berhubungan dengan jasa layanan klien di lapangan dimana semua hasil output penulisan dikirimkan lewat *e-mail*. Fungsi koordinasi lebih banyak mengkondisikan informasi tentang pekerjaan disampaikan secara cepat dan tepat karena pekerjaan yang dilakukan berhubungan erat dengan pihak luar sebagai klien.

Ada dua jenis media yang digunakan dalam komunikasi internal di PT Tanair Media Seruni, yaitu media sosial dan aplikasi Media Vista. Media sosial merupakan perangkat media yang dibuat untuk digunakan secara umum, siapa saja boleh memakainya. Berbeda halnya dengan aplikasi Media Vista, aplikasi ini hanya diperuntukan bagi karyawan PT Tanair Media Seruni. Salah satu faktor yang menentukan pemakaian sebuah media untuk komunikasi internal adalah mudah digunakan pada *gadget* karena perangkat ini sudah umum dan banyak digunakan oleh orang.

Di media sosial, perangkat media yang digunakan adalah WhatsApp, *e-mail* dan Google Drive. Alasan penggunaan ketiga media ini karena mudah dioperasikan, mudah diunduh, sudah banyak orang yang menggunakan dan familiar. Aplikasi WhatsApp pada komunikasi internal, lebih banyak digunakan untuk komunikasi formal perusahaan. PT Tanair Media Seruni membuat grup WhatsApp Media Vista yang anggotanya semua karyawan PT Tanair Media Seruni. Grup WhatsApp Media Vista ini digunakan untuk menginformasikan semua informasi yang berkaitan dengan tugas-tugas dan kegiatan di PT Tanair Media Seruni. Grup WhatsApp Media Vista kerap kali digunakan untuk memberikan informasi tentang tugas peliputan, baik wawancara dan maupun foto. Kelebihan informasi yang disampaikan dalam grup ini, semua informasi tersampaikan ke semua anggota. Belakangan WhatsApp juga menambah fasilitas lainnya, bisa mengirimkan file dokumen dalam ukuran besar selain foto yang tentunya menjadi kelebihan tersendiri.



Gambar 3. Contoh penugasan melalui aplikasi WhatsApp

Media sosial kedua yang digunakan adalah *e-mail*. Media *e-mail* lebih digunakan untuk penyimpanan informasi yang terdokumentasi secara lebih lengkap. *E-mail* dipakai untuk menyampaikan informasi secara lebih lengkap, dan meminimalkan kehilangan data. Dalam hal ini, Gmail dipilih sebagai perangkat yang digunakan. Gmail mempunyai kelebihan seperti bisa dibuat dengan nama perusahaan perusahaan sendiri. Seperti *e-mail* budi@media-vista.com. Meskipun bernama @media-vista.com apabila di *gadget* atau komputer menggunakan Gmail dan tidak berbayar. Hal ini tentu semakin mempermudah dalam penggunaan media ini dalam prinsip *mobile working*. Hal yang lebih mempermudah lagi dalam penggunaan Gmail adalah *e-mail* ini mempunyai fasilitas penyimpanan data Google Drive sebanyak 15gb. Jumlah tersebut bisa untuk menyimpan file-file berukuran besar, baik tulisan dan foto.

Di PT Tanair Media Seruni file-file foto biasanya dibagi ke bagian *lay out* yang dapat diunduh di komputer, lalu membuat *lay out* berdasarkan tulisan dan foto yang sudah ada. Semua media tersebut digunakan dalam aktivitas *mobile working*, lantaran mempunyai fungsi yang berbeda-beda.

Namun penggunaan media-media tersebut tidaklah cukup. WhatsApp, *e-mail* dan Google Drive lebih banyak berfungsi untuk mempercepat komunikasi dalam informasi tugas, pengiriman tugas, dan penyimpanan data. Media-media tersebut tidak digunakan untuk mengevaluasi kerja reporter, fotografer atau editor. Meski sebenarnya bisa, tapi membutuhkan waktu yang lama. PT Tanair Media Seruni membuat aplikasi yang bisa memonitor dan mengevaluasi kerja para karyawan. Aplikasi tersebut adalah S.I.P. Mediavista yang bisa diunduh lewat Google Play Store dan IOS Play Store.

Namun media-media ini memang semuanya berbasis internet. Fungsinya akan hilang apabila internet tidak tersambung dengan berbagai sebab (tidak ada jaringan, kuota habis, baterai ponsel habis dan penyebab lainnya). Bila terkendala masalah seperti, cara untuk menyampaikan informasi dengan menggunakan SMS dan telepon. Pemimpin redaksi akan menghubungi karyawan yang dimaksud dengan menggunakan telepon dan SMS. Karena jaraknya berjauhan, misalnya cara ini tidak berhasil menghubungi karyawan yang dimaksud atau karyawannya sedang berhalangan, biasanya pemimpin redaksi akan mencari karyawan lain yang bisa mengerjakan.

Alternatif terakhir apabila tidak ada karyawan yang bisa melakukan tugas peliputan, pemimpin redaksi bisa menghubungi *freelancer* (biasanya wartawan yang sedang tidak ada tugas peliputan, untuk melakukan peliputan). Sementara memang, media-media ini yang digunakan dalam komunikasi internal, karena dianggap sudah cukup mewadahi komunikasi internal yang dijalankan dengan sistem *mobile working*.

Pada konteks komunikasi internal, mereka “dipaksa” untuk bisa menggunakan jaringan bersama-sama. Dengan harapan, akan mempunyai penafsiran yang sama tentang sebuah informasi. Di komunikasi internal PT Tanair Media Seruni, biasanya hal tersebut bisa dilihat tentang informasi tugas yang akan dikerjakan. Pada satu sisi lagi jaringan memungkinkan terjadinya pertukaran sumber daya. Hal ini sangat memungkinkan apabila ada salah satu anggota organisasi berhalangan mengemban tugas yang telah dipercayakannya. Pendelegasian tugas menjadi lebih mudah dengan memanfaatkan jaringan.

Pada organisasi yang dijalankan secara virtual, kepercayaan dan kontrol merupakan hal sangat penting dilakukan. Karena itu, kompetensi karyawan yang mencerminkan keterampilan mereka dalam bekerja dan bisa dipercaya mulai dipikirkan saat perekrutan seperti yang diungkapkan oleh Burma dalam *New Organization Structures: Virtual Organizations*, *International Journal of Engineering and Applied Sciences* (2014).

Pemimpin Redaksi Imam Hidayah mengatakan, beban tugas yang diberikan kepada reporter dan fotografer diatur dengan memperhatikan tabulasi penugasan yang dibuat dan dipantau setiap harinya. Selain menggunakan metode manual (menggunakan aplikasi MS Excel), PT Tanair Media Seruni saat ini juga sudah menerapkan Sistem Informasi Pegawai (SIP) yang didalamnya terekam seluruh *load* penugasan reporter dan fotografer. Sistem ini memungkinkan tidak terjadi penumpukan *load* pada salah satu karyawan saja (Hasil wawancara peneliti dengan Imam Hidayah, 5 Oktober 2016).

Tidak hanya itu, pertimbangan lain yang dipikirkan oleh pemimpin redaksi adalah karakter reporter yang bertugas di lapangan, untuk melakukan tugas jurnalistik. Ada beberapa reporter yang dinilai cocok untuk melakukan tugas jurnalistik bagi klien A. Sementara reporter lainnya dinilai cocok untuk klien B. Terkadang penugasan mengikuti permintaan klien yang cocok dengan reporter tertentu. Setiap reporter biasanya memiliki spesialisasi masing-masing dalam satu periode tertentu. Namun demikian, hal ini tidak menutup kemungkinan lintas lapangan bagi reporter atau fotografer. Selain itu, akan terjadi rotasi untuk reporter dan fotografer agar bisa bekerja lintas sektor/spesialisasi.

Setelah pembagian tugas dan *briefing*, reporter dan fotografer melaksanakan tugasnya di lapangan. Selama proses pengerjaan peliputan, pemimpin redaksi dan editor membuka diri untuk melakukan diskusi, bila terjadi hambatan di lapangan. Apabila *briefing* yang diberikan tidak sesuai dengan kondisi di lapangan, reporter dan fotografer akan meminta pendapat pemimpin redaksi atau editor, apa yang harus dilakukan. Komunikasi yang dilakukan biasanya melalui WhatsApp, SMS dan telepon.

Usai melakukan tugas di lapangan, reporter membuat tulisan. Tulisan diserahkan kepada editor sesuai *deadline* yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk tulisan satu halaman *deadline* dalam dua hari, sedangkan tulisan dua halaman maksimal lima hari pengiriman naskah. Seorang fotografer akan mengedit hasil fotonya, lalu dikirimkan ke editor dan bagian *layout* setelah melakukan tugas lapangan.

Hasil tulisan reporter akan diedit oleh editor yang sudah diberikan kewenangan oleh pemimpin redaksi untuk mengedit tulisan. Bila ada tulisan yang kurang dimengerti, editor akan melakukan komunikasi melalui WhatsApp atau *e-mail*. Editor berhak mengembalikan naskah tulisan kepada reporter, bilamana tulisan dianggap tidak layak. Setelah tulisan dibuat, editor akan mengirimkan tulisan tersebut ke pemimpin redaksi untuk pengecekan tulisan. Selanjutnya naskah akan dikirimkan melalui *e-mail* ke bagian *layout*. Bagian *layout* lalu akan memadupadankan antara tulisan dan foto. Untuk file berupa dokumen dan foto berukuran besar yang tidak bisa dikirimkan lewat *e-mail* disimpan lewat Google Drive. File atau foto yang ada di Google Drive lalu dibagikan kepada orang yang dikehendaki, biasanya bagian *layout*.

Meski begitu, dalam koordinasi tugas yang dilakukan bukannya tanpa hambatan. Seperti yang diungkapkan oleh Jindan Zhang (2016) dalam jurnal *The Dark Side of Virtual Office and Job Satisfaction*, bahwa dalam sistem kerja virtual ada unsur tidak terpenuhinya harapan dalam hal produktivitas. Hambatan yang terjadi menurut Risma, jika reporter ataupun fotografer sulit dikontak atau tidak segera memberi jawaban ketika *order* datang, baik melalui WhatsApp maupun telepon. Hambatan lainnya adalah waktu yang sempit. Hal ini biasanya terjadi karena informasi yang diperoleh dari klien terlambat. Untuk menyasiasi hal ini, PT Tanair Media Seruni menerapkan SOP agar seluruh petugas (reporter, fotografer, editor) pada saat jam dan hari kerja selalu berada dalam radius jarak dan waktu yang terjangkau ke area-area liputan klien (maksimal dua jam perjalanan).

Dalam beberapa kesempatan ketika ada beberapa liputan bersama, dan reporter sedang mengerjakan tugas liputan lainnya atau sedang berhalangan, pemimpin redaksi berhak memberikan tugas kepada editor untuk melaksanakan tugas reporter di lapangan. Bila berbenturan juga dengan pekerjaan editor, pemimpin redaksi bisa turun sendiri ke lapangan untuk mengadakan peliputan.

Hal yang sering terjadi juga tugas yang diberikan bisa berubah-ubah. Dalam sehari bisa saja, pemimpin redaksi meng-*update* lebih dari tiga kali pemberian tugas. Lebih banyak *update* tugas dilakukan 2-3 hari. Konsekuensinya adalah karyawan harus bersedia setiap saat berganti tugas, baik tugasnya ditukar dengan teman atau mendapatkan tugas baru. Untuk

mengefisienkan tugas di lapangan, terkadang untuk dua liputan yang jarak dan waktunya berdekatan dikerjakan oleh satu orang.

Kontrol dari hasil pekerjaan dilakukan melalui aplikasi Media Vista. Di dalam aplikasi tersebut sudah tertera tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh para pekerja. Reporter yang sudah melaksanakan tugas peliputan, akan memberikan persetujuan (dalam bentuk ceklis) pada aplikasi Media Vista. Sama halnya pada saat reporter sudah memberikan hasil tulisannya, reporter kembali menceklis bila sudah menyerahkan hasil tulisan. Pada aplikasi ini bisa dipantau hasil pekerjaan yang sudah dilakukan oleh karyawan. Tidak hanya kontrol pekerjaan, aplikasi ini juga memuat kontrol atas hal-hal yang berhubungan dengan sistem kerja pekerjaannya. Dari mulai urusan cuti, uang pengganti transport dinas luar kota, dan sebagainya.

Uniknya dalam prinsip *mobile working*, empat arah aliran informasi semuanya digunakan dalam komunikasi organisasi:

Pertama, komunikasi dari atas ke bawah. Arah aliran informasi ini terjadi dari pemimpin redaksi ke redaktur dan reporter atau fotografer, dan dari redaktur ke reporter dan reporter atau fotografer. Karena berbentuk *mobile working*, seperti yang ditulis oleh Muhammad, (2011:110–112) arah aliran informasi ini dipengaruhi oleh faktor keterbukaan, kepercayaan, pesan yang tidak berlebihan, waktu, dan penyaringan pesan.

Kedua, karena tugas atau informasi yang disampaikan bersifat terbuka, menciptakan komunikasi dari bawahan ke atasan. Sekat-sekat antara atasan dan bawahan menjadi cair, karena komunikasi yang disampaikan bisa langsung dilakukan lewat media *online*. Hal ini yang disebut dengan demokrasi, dimana setiap anggota organisasi bebas berpartisipasi. Hal ini tentu saja akan menguntungkan kedua belah pihak, karena setiap informasi yang disampaikan langsung dari orang pertama. Bawahan juga bisa dengan tegas menolak, memprotes ataupun berkeberatan dengan tugas yang diberikan, bila saja ada alasan yang tepat.

Ketiga, di dalam komunikasi yang terjalin komunikasi yang terjalin dalam grup di media sosial secara horisontal juga dengan mudah dilakukan. Bila informasi tersebut bersifat umum dan perlu diketahui orang banyak, meskipun disasar untuk sesama karyawan yang posisi dan jabatannya sama, terkadang dikirimkan ke grup agar bisa dimengerti semua orang. Namun bila bersifat pribadi, komunikasi dilakukan secara pribadi antara karyawan yang satu dengan lainnya yang masih setara jabatan dan levelnya.

Keempat, pada bagian lain karyawan yang bertugas di lapangan membangun komunikasi dengan kelompok lainnya yang disebut dengan Komunikasi Diagonal. Reporter dan fotografer yang bertugas di lapangan tergabung dalam grup WhatsApp Edukasi Bank Central Asia (BCA) karena salah satu klien PT Tanair Media Seruni adalah BCA. Grup tersebut beranggotakan karyawan BCA bagian Humas dan wartawan dari berbagai media yang menjadi mitra BCA dalam pembuatan *advertising* BCA. Posisi semua anggota grup sama dan komunikasi yang terjalin lintas perusahaan. Informasi yang diberikan berkuat tentang segala macam informasi tentang liputan BCA.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pertama, perubahan sistem dalam komunikasi internal organisasi berbasis teknologi, mengikuti perkembangan teknologi. *Gadget* menjadi perangkat yang tidak terpisahkan dari komunikasi internal seperti ini. Kecanggihan teknologi dan *update* perangkat media yang digunakan, makin mempermudah kinerja dan hasil yang dipakai pada implementasi *mobile working*.

Kedua, penggunaan teknologi media sosial dan aplikasi Media Vista berorientasi pada tugas dan fungsi. Penggunaan beberapa media pada sistem *mobile working* hanya untuk memastikan bahwa informasi sampai pada pihak yang dikehendaki, dan tujuan organisasi tercapai.

Ketiga, pengelolaan koordinasi tugas dengan sistem disesuaikan dengan *plan* (perencanaan), *organize* (mengatur organisasi), *action* (melakukan tugas) dan *control* (kontrol hasil pekerjaan). Cara seperti ini memungkinkan keseluruhan proses pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Dengan pengelolaan koordinasi tugas dengan baik, hasil pekerjaan yang didapat juga baik.

Apa yang sudah dilakukan oleh PT Tanair Media Seruni menjadi dasar konsep bekerja yang baik sesuai dengan perkembangan zaman. Hanya saja memang, sebagai saran ada baiknya PT Tanair Media Seruni membuat aplikasi *mobile working* sendiri yang mudah dan murah, sesuai dengan kebutuhan kerja perusahaan. Ada beberapa nilai positif bila menggunakan aplikasi yang dibuat sendiri. Diantaranya, karyawan akan mudah menggunakannya karena tidak perlu ganti berganti-ganti media, dan untuk pengamanan data yang tersimpan.

Bagi perusahaan lain dan pengguna praktisi saat menggunakan sistem seperti ini harus dipersiapkan SDM-nya. Karena memang tidak semua karyawan beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Pelatihan-pelatihan harus terus dilaksanakan, sampai mereka bisa dan terdapat konsekuensi bila mereka tidak bisa melakukannya. Pastinya teknologi memegang peranan yang sangat besar komunikasi. *Corporate digital* menjadi arah ke depan banyak usaha, meski tidak semua industri cocok dengan konsep kerja *officeless* ini.

DAFTAR PUSTAKA

Banihashemi, Seyyed Ali. 2011. *The Role of Communication to Improve*

Organizational Process. European Journal of Humanities and Social Sciences

ISSN 2220-9425 Volume 1, No. 1.

Burma, Zehra Alakoc. 2014. *New Organization Structures: Virtual Organizations*.

International Journal of Engineering and Applied Sciences Feb. 2014. Vol. 6. No. 02

- (ISSN 2305-8269). Mersin University, Mersin Vocational High School, 33290, Mersi, Turkey.
- Clemons, David and Kroth, Michael, Ph. D. 2011. *Managing The Mobile Workforce. Leading, Building, and Sustaining Virtual Teams*. McGraw-Hill Companies, Inc.
- Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Kencana Prenadamedia Grup.
- Pace, R Wayne & Faules. 2000. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Editor Deddy Mulyana. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Spaho, Kenan. 2011. *Organizational Communication as An Important. Factor of Company Succes: Case Study of Bosnia and Herzegovina*. Business Intelligence Journal. Center for Technological and Economical Development. Sarajevo, Bosnia and Herzegovina.
- Solvoll, Terje. 2013. *From Being Interrupted by Mobile Devices to CallMeSmart A Context-Sensitive Communication System for Mobile Communication in Hospitals*. Faculty of Science and Technology Department of Computer Science, University of Tromsø UIT.
- Solmaz, Hüseyin etc. 2012. *Effects of Organizational Communication on Work Commitment: A Case Study on a Public Agency in Ankara*. Business Management Dynamics Journal Vol.2, No.4, Oct 2012, pp.18-29.
- Turner, Jeanine Warisse and Reinsch, N. 2007. Lamar, Jr. *The Business Communicator as Presence Allocator Multicommunicating, Equivocality, and Status at Work*. Journal of Business Communication ; 44; 36.
- Watson, Ian dan Lighfoot, David Josep. 2005. *Mobile Working with Connexions*. FRA Journal November.
- Weber, M. 1947. *Max Weber: The Theory of Social and Economic Organization* (T.Parsons & A. M. Henderson, Trans. and Eds.). New York: Free Press.
- Zhang, Jindan. 2016. *The Dark Side of Virtual Office and Job Satisfaction*. College of Business and Innovation, University of Toledo, Toledo, OH, 43606. International Journal of Business and Management; Vol. 11, No. 2. ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119. Published by Canadian Center of Science and Education.