

Membangun Pola Komunikasi Berbantuan Teknologi Komunikasi “Slack”

Yudha Irawan Kusdinar^{1*}, Nela Widiastuti²

¹ Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas ARS, Indonesia

² Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas ARS, Indonesia

*e-mail: kyyudhairawan@gmail.com

Article history: Received 13 July 2020; Accepted 19 August 2020; Available online 31 August 2020

Abstrak

Penelitian ini mengemukakan tentang bagaimana pola komunikasi organisasi dari karyawan di PT. Exaditama Teknologi Kreativa melalui media komunikasi “Slack”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi dari pimpinan kepada bawahannya melalui media komunikasi “Slack”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Selain itu juga penelitian ini menggunakan cara teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dari penelitian ini terdiri dari dua informan kunci dan dua informan tambahan, dua informan kunci ini merupakan dua orang pimpinan atau “Project Manager” dan dua orang tambahan ini merupakan karyawan dari perusahaan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pimpinan PT. Exaditama Teknologi Kreativa menggunakan pola komunikasi roda dengan jaringan atau alur komunikasi *Downward* dan *Upward*, artinya pimpinan dari perusahaan PT. Exaditama Teknologi Kreativa menjadi pusat dari segala pesan, perintah dan arahan terhadap karyawan atau staffnya dengan berkomunikasi melalui media komunikasi “Slack”. Pendapat untuk penelitian ini, penggunaan aplikasi Slack lebih baik diutamakan untuk proses pekerjaan atau jobdesk project, karena aplikasi Slack sangat efektif saat dipergunakan untuk berkomunikasi dalam organisasi.

Kata Kunci:

Pola Komunikasi;
Organisasi; Media
Teknologi
Komunikasi; Slack

Abstract

This study suggests how the organizational communication patterns of employees at PT. Exaditama Teknologi Kreativa through the communication medium "Slack". The purpose of this study are to see how the communication patterns of the leadership to its subordinates through the communication medium "Slack". This study uses a qualitative method with a case study approach. Besides, research using data techniques is carried out through observation, interviews, and documentation. The informants of this study consisted of two key informants and two add informants, two key informants are two people leadership or "Project Manager" and these two additional people are employees. The results of this study explain that the leadership of PT. Exaditama Teknologi Kreativa uses the wheel communication pattern with Downward and Upward communication networks or channels, namely the leadership of the company PT. Exaditama Teknologi Kreativa is the center of all messages, orders, and directions to employees or staff by communicating through the "Slack" communication media. The opinion for this research is that the use of the Slack application is better prioritized for work processes or job desk projects because the Slack application is very effective when used to communicate within organizations.

Keywords:

Communication
Patterns;
Organizations; Media
Communication; Slack

1. Pendahuluan

Indonesia kini merupakan negara yang memiliki perusahaan startup yang berhasil menjadi startup tingkat "Decacorn", selain itu juga pada tahun 2019 Indonesia merupakan salah satu negara pencetak startup terbanyak di dunia yang cukup bersaing setelah Amerika Serikat, India, Inggris, Kanada (Fadilla, 2020). Dengan peningkatannya startup di Indonesia membuat lapangan pekerjaan menjadi lebih luas khususnya dibidang teknologi. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal dengan pesatnya perkembangan teknologi di zaman ini.

Pesatnya kemajuannya teknologi di Indonesia saat ini, mampu membuat perkembangan teknologi komunikasi Indonesia menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut media (DSResearch, 2020) terbukti bahwa hingga tahun 2019 Indonesia telah memiliki ribuan startup dengan 1 *decacorn*, 6 *unicorn*, dan 27 *centaur* yang telah tercatat. Akan tetapi, cukup banyak perusahaan yang kurang begitu transparan dalam hal membuka "*the company's bigger picture*." Sesuai survey yang dilakukan Gallup, lebih dari 3 ribu pekerja dari berbagai macam perusahaan atau bidang perusahaan hanya 41% diantaranya yang mengungkapkan pekerja mengerti "*bigger picture*" dari perusahaan mereka dan apa yang membedakan pekerja di perusahaan tersebut dengan yang lainnya (Nabila, 2016). Tidak hanya itu, didalam artikel "*Daily Social id*" ada penulis memaparkan bahwa ada beberapa kesalahan perusahaan startup yang dapat kehilangan karyawannya salah satunya adalah lingkungan yang kurang baik atau bisa dibilang negatif (Priambada, 2015).

Hal tersebut dapat menurunkan efisien dan efektifitas dalam sistem kerja perusahaan, khususnya dalam proses komunikasi antara bawahan dan atasan. Dengan adanya teknologi komunikasi, tidak sedikit perusahaan yang membutuhkan media komunikasi untuk kelancaran pekerjaannya agar tetap efisien dan efektif. Banyak sekali di Indonesia perusahaan-perusahaan yang menggunakan media teknologi komunikasi, salah satunya adalah media teknologi "Slack".

Pada tahun 2018 salah satu produk startup asal Amerika Serikat masuk ke dalam ruang lingkup perusahaan di Indonesia yaitu produk aplikasi "Slack" berbasis media teknologi komunikasi. Slack adalah sebuah aplikasi yang dapat mendukung untuk berkomunikasi secara dalam sebuah tim (Wisasa, 2020). Di dalam aplikasi Slack selain chatting personal kita juga dapat membuat tim atau grup kerja yang berisi beberapa orang terkait dengan tugas kerja tim tersebut. Selain itu juga "Slack" sebagai media teknologi komunikasi, yang dapat berkirim pesan/chat *realtime*, juga memiliki fitur atau kelebihan lain seperti melihat proses pekerjaan dalam mengelola proyek yang sedang dikerjakan, sharing hasil pekerjaan atau file kerja, dan juga fitur-fitur lain yang sangat diperlukan dalam produktivitas tim kerja. (Malik, 2017). Produk ini banyak sekali diminati dan digunakan oleh perusahaan – perusahaan berbasis teknologi, salah satunya adalah perusahaan raksasa asal Amerika Serikat yaitu IBM. Pada saat ini sangat banyak perusahaan – perusahaan rintisan (Startup) yang menggunakan aplikasi "Slack" di beberapa kota besar di Indonesia, untuk menjadikan media komunikasi sekaligus sarana pekerjaannya antara karyawan dan atasan (Wisasa, 2020). Hal tersebut juga sering diterapkan oleh perusahaan – perusahaan Startup berbagai bidang yang berada di Bandung menggunakan media teknologi komunikasi. Kelebihan dari aplikasi "Slack" ini memiliki kanal ruang tim atau grup untuk diskusi, menukar informasi, ide atau mengirim hasil pekerjaannya dalam satu ruang atau kanal. User dapat membuat beberapa grup sesuai dengan kebutuhan proyek atau sesuai dengan pekerjaannya yang akan dikerjakannya. Selain itu juga "Slack" memiliki fitur pengirim data atau file dalam berbagai jenis format, hal ini dapat memudahkan karyawan atau atasan untuk mengirim data pekerjaan (Anom, n.d.). Meski banyak sekali perusahaan yang kini menggunakan email sebagai media teknologi komunikasi antara karyawan kepada atasan ataupun sebaliknya, namun "Slack" merupakan media teknologi komunikasi yang memudahkan karyawan ataupun atasan untuk memproses pengiriman pekerjaannya serta dapat menjadikan efisien dan efektifnya pekerjaan, "Slack" juga mengklaim bahwa dirinya merupakan perusahaan yang memiliki 10 juta pengguna atau user aktif harian (Aryanto, 2019). "Slack" yang kini sudah memasuki perkantoran di Indonesia, menjadikan "Slack" sebagai salah satu media teknologi komunikasi yang sangat berguna dan bermanfaat bagi beberapa perusahaan. Selain itu juga "Slack" menempatkan dirinya sebagai media teknologi komunikasi yang mudah untuk dipergunakan.

Terkait dengan hal yang mudah, " Slack " memang media teknologi komunikasi yang sangat mudah. Mengacu dari media teknologi komunikasi, perusahaan di Indonesia yang menggunakan media teknologi komunikasi masih belum optimal dalam pemakaiannya. Dalam Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) beberapa masih terbelah rendah. Indeks dari tahun ketahun sebenarnya cukup meningkat, tetapi meski pertahun Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK), peningkatan tersebut masih terhitung sangat rendah atau kurang. Salah satu faktornya adalah kurang optimalnya penggunaan internet di Indonesia sebagai sarana atau jaringan untuk media komunikasi. Akibat dari rendahnya peningkatan dari Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) dapat menyebabkan penurunan tingkat perusahaan, salah satunya adalah dalam berkomunikasi organisasi yang terjalin di perusahaan (INFOZONE, 2019). Tetapi meski munculnya media teknologi komunikasi yang memungkinkan dapat memudahkan pekerjaan, tidak menutup kemungkinan juga bahwa perusahaan gagal berkembang disebabkan oleh pola komunikasi. 65% startup gagal karena masalah dalam tim, entah ada cekcok diantara pendirinya atau masalah lainnya (Pablo, 2018). Bahkan ilmuwan Profesor Thomas R. Eisenmann dari Havard Business School mengatakan bahwa 90% perusahaan dapat gagal dengan beberapa penyebab salah satunya adalah "Not the Right Team" dengan persentase yang cukup besar yaitu 23% (Prasetya, 2019).

Tercatat didalam data tersebut bahwa komunikasi yang berada didalam organisasi sangat diperlukan, guna untuk melancarkan pengiriman pesan, memotivasi karyawan, memperkuat solidaritas dalam tim, serta tidak adanya *missing communication* atau kesalah pahaman dalam berkomunikasi dengan tim. Selain itu juga perusahaan ingin menjadi yang lebih baik dan maju dalam kekompakan kerja sama dalam tim yang solid.

Banyak sekali perusahaan yang ingin sistem pekerjaannya berjalan dengan lancar atau para karyawannya bekerja secara efektif dan efisien. Salah satunya adalah PT. Exaditama Teknologi Kreativa . PT. Exaditama Teknologi Kreativa merupakan salah satu perusahaan startup dibidang teknologi aplikasi software yang sedang bergelut di kota Bandung dengan jumlah total karyawan 28 orang. PT. Exaditama Teknologi Kreativa juga salah satu perusahaan startup yang menerapkan komunikasi organisasi melalui media teknologi komunikasi. PT. Exaditama Teknologi Kreativa pun menggunakan media teknologi komunikasi, dimana media teknologi komunikasi berperan penting didalam perusahaan PT. Exaditama Teknologi Kreativa guna untuk melancarkan komunikasi antara atasan dan bawahan maupun antara karyawan itu sendiri.

Di PT. Exaditama Teknologi Kreativa media teknologi komunikasi sangatlah dipergunakan dengan baik. Media teknologi komunikasi yang digunakan PT. Exaditama Teknologi Kreativa untuk memberi pesan informasi atau tugas pekerjaan ialah "Slack". Slack dipergunakan oleh para karyawan PT. Exaditama Teknologi Kreativa mulai dari awal tahun 2020 dan hingga saat ini masih menggunakan media teknologi komunikasi berbasis aplikasi tersebut. Komunikasi tersebut biasa terjalin antara atasan dan bawahan atau pun antara karyawan sendiri. Atasan disini yang terkait dalam pengerjaan projek dengan posisi sebagai "Project Manager" diantaranya Arief Rachman, Agung Budhi serta karyawan yang dibawah naungan "Project Manager". Selain itu juga terdapat beberapa karyawan yang menjadi responden dari penelitian ini, diantaranya Reynaldi Prayuda, Luki.

Dalam pembuatan project di PT. Exaditama Teknologi Kreativa memerlukan seorang pemimpin atau leader yang dapat mengatur sistem kerja untuk pembuatan project yang lebih efektif dan efisien. Terdapat beberapa orang yang menjadi pemimpin atau leader. Meski terdapat beberapa pemimpin dalam pembuatan project, mereka memimpin project yang berbeda - beda, tetapi dari pola komunikasinya atau cara penyampaian tugas kerjanya sama. Para pemimpin atau biasa dipanggil "Project Manager" biasanya dapat project pembuatan aplikasi dari pemilik perusahaan. "Project Manager" lebih memiliki tugas untuk memimpin dalam progres project yang telah diberikan oleh pemilik perusahaan dan diberikan kembali kepada karyawan dengan arahan yang telah ditentukan.

Para "Project Manager" menyarankan kepada bawahannya untuk menggunakan aplikasi " Slack ". "Project Manage" memiliki tujuan mengapa bawahannya menggunakan aplikasi "Slack"

sebagai media komunikasinya, sebab aplikasi "Slack" menurut para "Project Manager" dapat memudahkan dan melancarkan penyampaian pesan dengan cepat. Para "Project Manager" menyarankan tersebut juga agar dapat memanfaatkan internet serta tidak adanya kekeliruan dalam penyampaian pesan. Selain itu dengan banyaknya perusahaan yang gagal maju disebabkan kurang solidnya team atau pola komunikasi yang kurang baik didalam perusahaan, para "Project Manager" pun takut akan adanya hal negative seperti itu. Maka dari itu "Project Manager" membuat system kerja yang menurutnya cukup efektif dan efisien tetapi tetap terjaga pola komunikasinya dengan baik. Oleh karena itu perlu pendekatan yang cukup jelas anatar atasan dan bawahan atau pun antara karyawan itu sendiri yang dilihat dari komunikasinya.

Dikaitkan dengan pengertian komunikasi organisasi, sangatlah jelas bahwa setiap perusahaan membutuhkan komunikasi yang sangat baik, untuk kelancaran pengembangan perusahaan. Menurut Thayer komunikasi organisasi sebagai arus data yang akan melayani sebuah komunikasi organisasi dari proses interkomunikasi dalam beberapa macam cara (Muhammad, 2015). Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan satu sama lain dalam satu jaringan hubungan komunikasi yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah. Dalam definisi komunikasi menurut Goldhaber terdapat konsep kunci komunikasi yaitu pesan, proses, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ke tidak pastiaan. Selain itu juga terdapat jaringan khusus komunikasi organisasi yang biasa diterapkan diseluruh perusahaan atau organisasi (formal)(Muhammad, 2015). Ada 3 jaringan komunikasi organisasi secara formal, pertama jaringan komunikasi organisasi ke arah bawah (dari atasan ke bawahan) atau bisa disebut *Downward*, kedua jaringan komunikasi organisasi ke atas (dari bawahan ke atasan) disebut *Upward*, yang ketiga jaringan komunikasi organisasi Horizontal (sesama karyawan atau setingkat jenjang karirnya) (Muhammad, 2015).

Dengan adanya hal seperti ini, penelitian ini dapat berfokus terhadap pola komunikasi yang diterapkan dalam sistem kerja oleh PT. Exaditama Teknologi Kreativa baik dari komunikasi atasan kepada bawahan atau pun antara karyawan. Peran komunikasi organisasi di PT. Exaditama Teknologi Kreativa sangatlah penting untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dimana komunikasi organisasi yang baik memberikan hasil yang positif demi tercapainya tujuan bersama. Oleh karena itu komunikasi yang baik didalam organisasi akan menghasilkan sebuah proses kerja yang efektif ataupun efisien, karena dengan adanya efektif dan efisiennya komunikasi yang berada di sebuah organisasi itu sangat penting. Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa komunikasi yang terdapat di organisasi dapat menciptakan dan menukar pesan satu sama lain. Ditambah dengan perkembangan teknologi, komunikasi pun dapat menjadi lebih efektif dan efisien dengan kehadirannya media teknologi komunikasi.

Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk meneliti obeej yang telah ditentukan di kareanakan hal tersebut menarik untuk diteliti dari pola komunikasi organisasi yang berada di sebuah perusahaan dengan obeej kajian penelitian. Teori Komunikasi Organisasi yang digunakan yaitu Teori Klasik dengan pengambilan Teori Klasik Manajemen Ilmiah. Alasan menggunakan teori Manajemen Ilmiah dikarenakan ingin lebih memahami pola yang komunikasi organisasi di PT. Exaditama Teknologi Kreativa dengan didasari prinsip seperti pembagian pekerjaan, tanggung jawab, kesatuan arah, minat karyawan, perintah, kesamaan, sentralisasi dan inisiatif. Berhubungan dengan hal ini maka penelitian ini berjudul "Membangun Pola Komunikasi Berbantuan Teknologi Komunikasi Slack".

Teori klasik model Manajemen *Scientific* yang ditemukan oleh Frederick W Taylor mengusulkan penerapan metode ilmiah untuk menemukan teknik kerja yang paling efisien untuk bentuk kerja manual (Saleh, 2016). Dalam pandangan Tylor, *Scientific Management* merupakan serangan langsung terhadap para pekerja, sebuah praktik dimana pekerja terbatas *output* mereka dalam kepentingan maksimal pendapatan mereka dan menjamin perlindungan kerja bagi diri mereka sendiri dan rekan kerja mereka (Saleh, 2016)

Penelitian ini merupakan hasil perbandingan dari konseptual yang disusun untuk lebih memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini kajian pustaka sangatlah penting untuk membandingkan hasil dari penelitian terdahulu yang telah dibuat. Dimana kajian terdahulu

merupakan kajian yang menjadi acuan sebagai referensi penelitian dengan materi-materi yang terkait didalam penelitian. Penelitian ini membandingkan dari beberapa jurnal-jurnal yang terdahulu sebagai bahan kajian perbandingan. Berikut ini merupakan jurnal-jurnal terdahulu sebagai acuan referensi dalam penelitian diantaranya :

Penelitian pertama yang telah disusun oleh Muhammad Faisal dengan judul "Hubungan Budaya Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Langkat " penelitian ini disusun pada tahun 2016 dengan metode yang digunakan metode kuantitatif serta data yang dikumpulkan berupa kuisioner terhadap responden. Hasil penelitian yang telah diteliti oleh Muhammad Faisal, bahwa komunikasi organisasi yang terdapat di Lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Langkat menimbulkan hasil yang positif. Dimana hasil tersebut menjelaskan bahwa komunikasi organisasi dapat meningkatkan kinerja dari pelaku organisasi serta dapat meningkatkan motivasi kerja yang sangat baik. Karena itu komunikasi dalam organisasi khususnya motivasi karyawan sangatlah penting bagi kinerja karyawan, sebab motivasi yang tinggi dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik terhadap organisasi (Faisal, 2016).

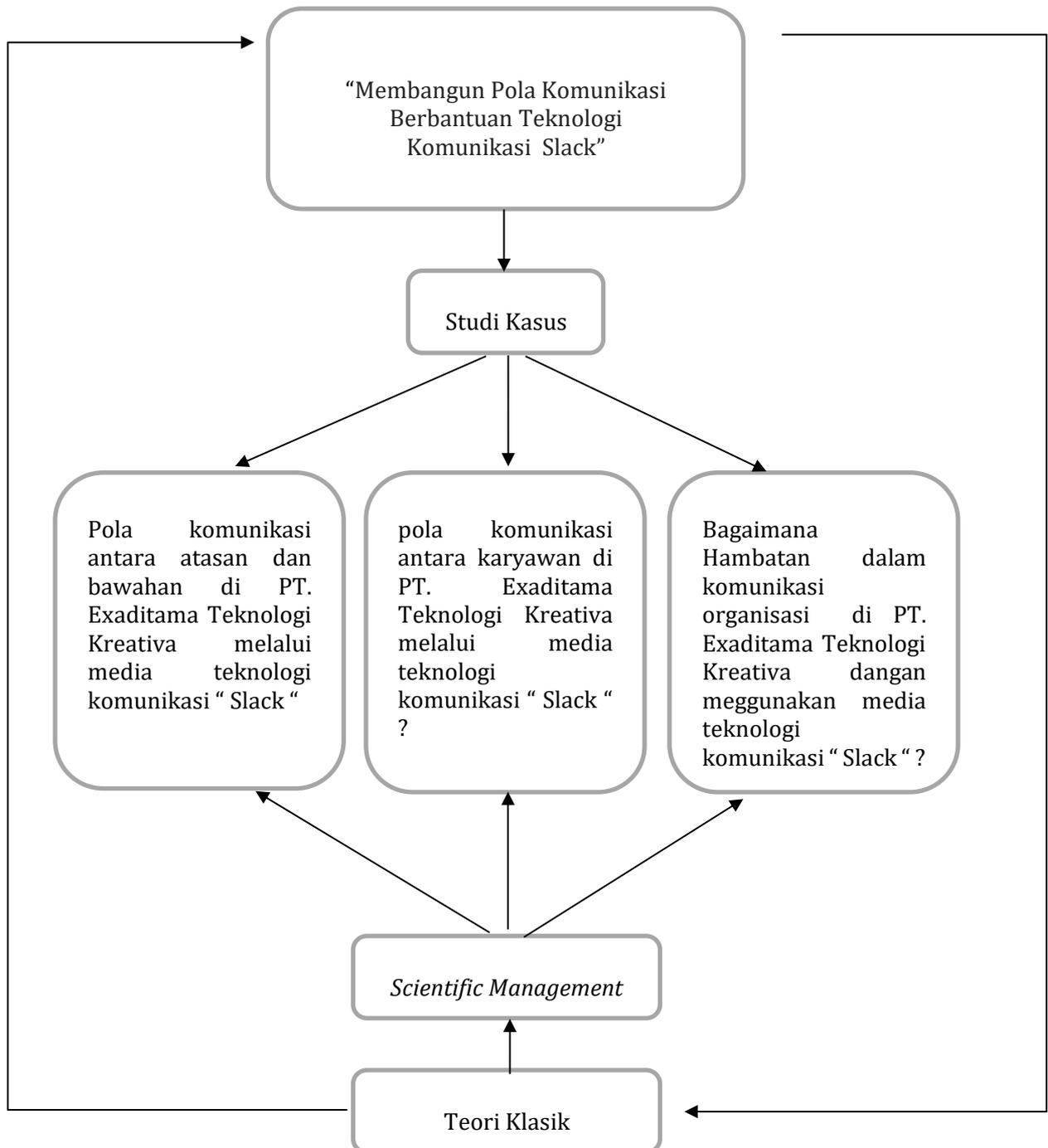
Penelitian ke dua yang disusun oleh Kurnia Riyantini dan Agus Triyono dengan judul penelitian "Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Singkawang " penelitian ini disusun pada tahun 2016 dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif serta dengan pengumpulan data kuisioner. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa dalam komunikasi organisasi dari pegawai di sekretariat DPRD Kota Singkawang terdapat hasil positif, dimana hasil tersebut menjelaskan kepuasan kinerja sekretariat DPRD Kota Singkawang begitu baik. Dikarenakan adanya komunikasi organisasi yang terjalin di sekretariat DPRD Kota Singkawang (Triyono & Riyantini, 2016).

Penelitian artikel ketiga yang disusun oleh Ita Aprini yang berjudul penelitian " Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff PT. PP. LONDON SUMATRA INDONESIA, Tbk Palangisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba ", penelitian ini disusun pada tahun 2014 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta pengumpulan datanya melalui secara observasi, metode wawancara, dan dokumentasi. Hasil dalam penelitian ini menjelaskan bahwa pola komunikasi organisasi yang digunakan antara pimpinan serta staff PT. PP. London Sumatra Indonesia, Tbk Palangisang Estate yaitu menggunakan pola komunikasi semua saluran serta menggunakan pola lingkaran. Hambatan dari komunikasi organisasi antara pimpinan dan staff PT. PP. London Sumatra Indonesia, Tbk Palangisang Estate adalah hambatan dari proses komunikasi seperti miss communication, hambatan semantik atau hambatan bahasa serta hambatan fisik atau gangguan yang berasal dari alam atau cuaca atau gangguan sinyal (Ita, 2014).

Penelitian yang keempat yang disusun oleh Wahyuni HR dengan judul penelitian " Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep.", penelitian ini disusun pada tahun 2014. Wahyuni HR melakukan penelitiannya menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta menggunakan penulisan purposive sample dan data yang diperoleh dengan cara menggunakan teknik atau metode observasi, wawancara, studi Pustaka, internet. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pola dan proses komunikasi yang dipakai adalah pola komunikasi rantai yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada seorang karyawan tidak langsung ke karyawan tetapi melalui kepala departemen atau manager, hal ini karena perusahaan PT. Semen Tonasa sudah terstruktur. Faktor yang dapat mendukung dalam membangun kepuasan kerja yaitu adanya komunikasi yang cukup terbuka oleh pimpinan kepada karyawan, fasilitas yang diberikan perusahaan kepada karyawan dan gaji yang cukup memuaskan. Adapun beberapa faktor yang menjadi hambatan terhadap komunikasi adalah miscommunication yang biasa terjadi antara pimpinan dan karyawan, hambatan semantik dan hambatan fisik (HR, 2014).

Penelitian yang kelima yang disusun oleh Aji Prakoso Yudistiro dengan judul Penelitian " Pola Komunikasi Organisasi Di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat Branch Office ", penelitian ini disusun pada tahun 2006. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data metode wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian

menjelaskan bahwa terdapat pola komunikasi organisasi di PT Asuransi Jiwasraya Semarang Barat Branch Office sudah atau cukup baik yaitu telah melaksanakan tahap-tahap dengan pola komunikasi organisasi pada umumnya, yaitu meliputi pola komunikasi yang dilakukan terhadap karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi dan kendala-kendala yang dihadapi dalam berkomunikasi, walaupun masih ada kekurangan dalam penerapan sistem kerja yang dilakukan di perusahaan, tetapi pola komunikasi organisasi di perusahaan sudah cukup baik (Aji, Prakoso, 2006). Berdasarkan konseptual yang telah dipaparkan, maka dapat ditulis kerangka penelitian dalam bentuk bagan seperti terlihat pada Gambar 1.



2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Alasan dari penggunaan pendekatan studi kasus dikarenakan penelitian ini ingin lebih detail dan lebih jelas mengetahui informasi, permasalahan dan seperti apa situasi permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian kualitatif umumnya lebih bertujuan untuk memahami, sikap dan pendapat orang atau sekelompok orang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan bahwa permasalahan yang diangkat cukup kompleks. Untuk mendapatkan data informasi yang cukup mendetail, penelitian ini menggunakan metode wawancara langsung terhadap responden atau informan. Metode wawancara yang digunakan yaitu teknik wawancara terstruktur, terdapat beberapa kisi-kisi pertanyaan yang disusun kepada karyawan PT. Exaditama Teknologi Kreativa yang menjadi informan dari penelitian.

Sumber data ini terdapat dari subjek penelitian. Subjek penelitian merupakan narasumber atau responden yang memberikan data informasi yang terakut mengenai hubungan dengan penelitian masalah. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah dua sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang didapat atau peroleh langsung dari subjek atau responden penelitian yang merupakan karyawan dari PT. Exaditama Teknologi Kreativa dimana diantaranya merupakan " *Project Manager* " dan beberapa responden tambahan yaitu karyawan staff, yang dihasilkan dari wawancara mendalam. Sumber data skunder adalah data yang sudah ada atau tersimpan dan diperoleh dari sumber data perusahaan PT. Exaditama Teknologi Kreativa seperti sebuah catatan, dokumentasi, publikasi, struktur organisasi dan lain sebagainya. Data ini sebagai data pendukung dalam penelitian. Objek penelitian atau titik pusat dari penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi yang terdapat di PT. Exaditama Teknologi Kreativa. Lokasi dari penelitian ini dilakukan di PT. Exaditama Teknologi Kreativa Jalan Setrasari Kulon V nomor 6 Bandung. Penelitian ini dilakukan pada tanggal Maret – Agustus 2020. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data menggunakan beberapa metode seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Observasi yang digunakan adalah observasi berperan (*participant observation*). Alasan menggunakan *participant observation* dikarenakan dalam penelitian ini ingin mencoba lebih menggali data – data yang akan diteliti serta peneliti juga ikut terlibat dalam lingkungan. Catatan mengenai sebuah objek yang diobservasi, dari metode ini dapat diperoleh pola perilaku yang sebenarnya (Indrawati, 2018).

Objek dari observasi ini adalah karyawan dan PT. Exaditama Teknologi Kreativa. Waktu observasi yang dilakukan pada bulan April hingga bulan Mei 2020, dengan alasan waktu tersebut cukup efektif dikarenakan sebagian karyawan pada saat itu tidak terlalu sibuk dan mudah untuk diwawancarai serta diobservasi lingkungan di perusahaan. Peneliti ini melibatkan keikutsertaan melakukan aktivitas yang berada di lingkungan perusahaan seperti absensi, mengikuti daily scrum, menggunakan aplikasi Trello dan Slack, mengerjakan pekerjaan yang sesuai, mendapatkan pekerjaan yang terstruktur, Reduksi data memfokuskan hasil dari wawancara, pengumpulan data – data yang akan diseleksi untuk dijadikan informasi dalam penelitian komunikasi organisasi di PT. Exaditama Teknolgi Kreativa. Dalam penelitian ini atau cara untuk mendapatkan validitas dengan menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi merupakan teknik atau cara pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data informasi yang berkaitan langsung. Beberapa teknik Triangulasi sumber data dalam penelitian mengetahui pola komunikasi organisasi PT. Exaditama Teknologi Kreativa dengan menggunakan media teknologi komunikasi " Slack " yaitu Triangulasi sumber, teknik dan waktu.

3. Hasil dan Pembahasan

Jaringan komunikasi *Downward* merupakan jaringan alur pesan dari seorang pimpinan terhadap karyawan. Pesan yang dimaksud merupakan pesan yang berhubungan dengan pekerjaan dalam organisasi untuk mencapai sebuah tujuan dari visi dan misi. Pesan tersebut biasanya berisi mengenai pengaruh, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan

umum. PT. Exaditama Teknologi Kreativa menerapkan jaringan komunikasi *downward* atau komunikasi arahan dari pimpinan kepada karyawannya. Terdapat tipe komunikasi *downward* sebagai berikut. Intruksi Tugas, pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya (Muhammad, 2015). Informan Arief (P1) dan Informan Agung (P2) melakukan intruksi tugas melalui aplikasi slack dan pemberian tugasnya secara bertahap dalam proses penyampaiannya seperti tahap awal memberikan tugas melalui aplikasi Trello, kemudian diskusi melalui metode scrum, lalu pemberian tugas utamanya melalui aplikasi slack.

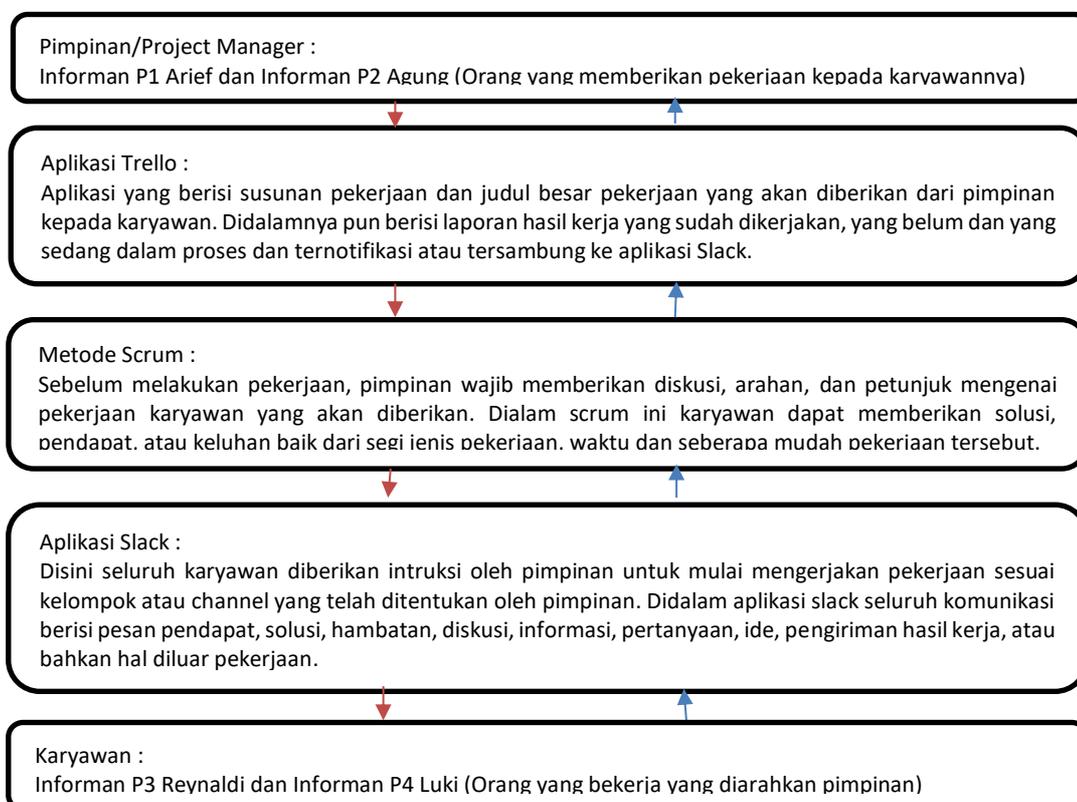
Informasi, dalam tipe informasi ini dimaksud untuk memperkenalkan kepada bawahan dengan praktik – praktik organisasi, peraturan – peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan, dan data yang tidak berhubungan dengan intruksi dan rasional (Muhammad, 2015). Informasi yang diberikan oleh *Project Manager* dari PT. Exaditama Teknologi Kreativa bisa berupa informasi tata kerja atau peraturan saat dan dalam bekerja untuk memberikan kelancaran dalam proses pekerjaan. Contoh peraturan yang sederhana di PT. Exaditama Teknologi Kreativa yaitu mengaktifkan fitur notifikasi pada saat membuka aplikasi slack, agar pimpinan dan anggota lainnya mengetahui bahwa karyawan tersebut sedang dalam *online* atau sedang dalam bekerja. Kedua adalah balikan. Balikan merupakan pesan informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya (Muhammad, 2015). Jika dilihat dari *feedback* pesan atau pekerjaan dari karyawan kepada pimpinan PT. Exaditama Teknologi Kreativa terdapat ketepatan penyampaian tugas yang cukup baik tetapi ada juga dalam pemberian tugas kerja kepada pimpinan terdapat kendala atau hambatan dan menjadikan *feedback* pesan kurang baik.

Selain itu juga di PT. Exaditama Teknologi Kreativa menjalankan jaringan komunikasi *upward*, komunikasi ini bermakna penyampaian pesan dari karyawan atau bawahan kepada pimpinan yang pesannya berisi pertanyaan, penyelesaian tugas kerja, atau bisa juga solusi kepada pimpinan. Terdapat fungsi dari jaringan komunikasi *upward* (Muhammad, 2015) sebagai berikut. Dengan adanya komunikasi *upward* pimpinan memperoleh informasi yang disampaikan oleh bawahan. Seperti yang diterapkan di PT. Exaditama Teknologi Kreativa karyawan memberikan informasi berupa hal pesan yang berkaitan dengan pekerjaan. Contohnya seperti memberikan informasi bahwa terdapat masalah dalam sistematis pengerjaannya. Jaringan komunikasi *upward* juga memberikan hal yang cukup berharga kepada pimpinan. Karyawan di PT. Exaditama Teknologi Kreativa selalu memberikan informasi yang berharga kepada pimpinan, seperti ilmu atau pengetahuan yang dapat di *sharing* dan dapat diterapkan bersama dengan mempelajarinya. Jaringan komunikasi *upward* membantu karyawan dapat mengatasi permasalahan yang telah dihadapinya mengenai pekerjaan. Seperti karyawan di PT. Exaditama Teknologi Kreativa terbiasa menghadapi permasalahan dan saat permasalahan itu tidak bisa dikerjakan dan tidak ada solusi, karyawan biasanya menginformasikan kepada pimpinan.

Menurut Pace dan Faules pada dasarnya tiap organisasi menggunakan proses berurutan umum untuk mendapatkan dan menyampaikan informasi ke semua anggota (Saleh, 2016). Begitu pula yang terjadi di PT. Exaditama Teknologi Kreativa terdapat proses penyampaian pesan dari pimpinan terhadap karyawan dengan beberapa pola komunikasi. Pertama, pola komunikasi roda, yakni pola yang mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Orang yang berada dalam posisi sentral memperoleh kontak dan informasi memecahkan masalah dengan saran dan persetujuan dari anggota yang lainnya (Saleh, 2016). Pimpinan atau *Project Manager* dari PT. Exaditama Teknologi Kreativa memberikan pesan informasi yang berhubungan dengan tugas kerja kepada setiap karyawannya melalui aplikasi slack. Pimpinan memberikan tugasnya menyeluruh kepada karyawan dari sebuah media komunikasi dan hingga secara beraturan langsung sehingga seluruh karyawan mendapatkan tugas kerjanya masing – masing. Terdapat sebuah *channel* atau sebuah grup dalam aplikasi slack yang bertujuan untuk pemberian tugas melalui media komunikasi dan *channel* berisi beberapa anggota karyawan yang bersangkutan dengan tugas kerja yang diberikan pimpinan. Selain untuk sarana pemberian tugas kerja, *channel* juga dapat dipergunakan untuk pemberian tugas kerja yang telah diselesaikan karyawan atau bisa juga menjadi wadah diskusi dengan pimpinan untuk menyelesaikan permasalahan.

Pola komunikasi seluruh saluran, yaitu menjelaskan setiap anggota organisasi dapat berkomunikasi dengan seluruh anggota organisasi satu sama lain secara aktif, dimana setiap anggota organisasi tidak ada yang berperan menjadi pimpinan dan setiap anggota juga dapat memberikan kontribusi terhadap hal yang sedang dipermasalahkanannya. dalam proses penyelesaian masalah dalam pekerjaan, karyawan dan pimpinan PT. Exaditama Teknologi Kreativa membuat sebuah *channel* dalam aplikasi slack untuk mendiskusikan dan memberikan pendapat atau solusi baik itu dari pimpinan *Project Manager* kepada karyawan, atau sebaliknya dari karyawan kepada *Project Manager*. Dari hasil penelitian bahwa dalam percakapan di *channel* aplikasi slack tidak serta merta berisi percakapan mengenai pekerjaan, tetapi terdapat juga percakapan yang berada diluar hubungan pekerjaan.

Dapat diartikan bahwa pola dari komunikasi di PT. Exaditama Teknologi Kreativa dengan jaringan komunikasi *Downward* terdapat pola komunikasi roda dan pola komunikasi seluruh saluran. Dimana pola komunikasi roda dengan jaringan *Downward* dan *Upward* terdapat hasil yang cukup jelas mengenai perintah, aturan, pemberian tugas kerja, solusi dan informasi dari pimpinan kepada karyawan melalui aplikasi slack, yang dimana pola tersebut terdapat beberapa tahap proses kerja diawali dari pemberian tugas besar dari aplikasi Trello, kemudian diskusi mengenai pengerjaan tugas dengan daily scrum, lalu kemudian proses pemberian tugas kerja secara detail melalui aplikasi slack yang telah diatur oleh pimpinan. Selain itu juga terdapat pola komunikasi seluruh saluran dengan jaringan komunikasi *Downward*. Terdapat alur penyampaian pesan yang cukup kompleks di PT. Exaditama Teknologi Kreativa, dimana pimpinan tidak berperan menjadi pimpinan sebab dalam pola komunikasi seluruh saluran yang terdapat di PT. Exaditama Teknologi Kreativa karyawan dapat memberikan solusi kepada pimpinan secara langsung baik itu dalam ranah pekerjaan atau pun diluar pekerjaan. Berikut merupakan gambaran dari jaringan komunikasi *Downward* dan *Upward* yang diterapkan di PT. Exaditama Teknologi Kreativa seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Jaringan Komunikasi *Downward* dan *Upward*

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan dari data yang telah didapat, Jaringan komunikasi *Upward* karyawan di PT. Exaditama Teknologi Kreativa lebih memberikan pesan berisi solusi, pendapat serta keluhan jika terdapat hambatan. Jaringan komunikasi *Downward* lebih memberikan tugas atau perintah yang sudah terstruktur sesuai pekerjaannya didalam aplikasi Slack. Pola komunikasi roda didalam PT. Exaditama Teknologi Kreativa menjelaskan bahwa semua arahan, perintah, dan tugas kerja terpusat dari pimpinan atau Project Manager kemudian diberikan kepada karyawan yang telah di kelompokkan melalui aplikasi Slack dengan fitur *channel*. Pola komunikasi seluruh saluran didalam PT. Exaditama Teknologi Kreativa menggambarkan pesan yang berisi sebagai diskusi, pemberian solusi, atau pemberian informasi terhadap pimpinan dengan tidak dilihatnya status jabatan. Alur dari jaringan pesan komunikasi *Downward* dan *Upward* meliputi tahapan awal aplikasi Trello (Pembelian judul tugas kerja besar), Metode Scrum (Diskusi memahami pola tugas kerja), aplikasi Slack (Seluruh alur pesan berisi tugas kerja, diskusi, informasi). Pimpinan harus lebih menegaskan kembali penerapan sistem kerjanya, khususnya penerapan fitur notifikasi dalam aplikasi Slack harus diperbaiki lagi sistem kerjanya, supaya karyawan tidak lupa untuk mengaktifkan fitur notifikasi online. Hal yang belum sempurna dari penelitian ini adalah belum terdapatnya hasil penelitian dari segi karyawan terhadap sesama rekan kerja serta belum teranalisisnya hambatan dari proses komunikasi organisasi dengan menggunakan aplikasi Slack.

Daftar Pustaka

- Aji, Prakoso, Y. (2006). *Pola Komunikasi Organisasi Di Pt . Asuransi Jiwasraya Semarang Barat Branch Office*. Universitas Negeri Semarang.
- Anom. (n.d.). *Aplikasi Chat untuk Kerja Tim? Slack Jawabannya*. <https://urbandigital.id/aplikasi-chat-untuk-kerja-tim-slack-jawabannya/>.
- Aryanto, A. (2019). *Slack, Platform Messenger Pembunuh Email*. Juni. <https://www.wartaekonomi.co.id/read232982/slack-platform-messenger-pembunuh-email>.
- DSResearch. (2020). *Laporan DSResearch: Startup Report 2019*. Maret. <https://dailysocial.id/post/laporan-startup-report-2019>
- Fadilla, I. (2020). *Indonesia Menjadi Negara Ranking ke 5 Startup Terbanyak di 2019*. Januari. <https://www.kabaruang.com/2020/01/indonesia-menjadi-negara-ranking-ke-5-startup-terbanyak-di-2019/>.
- Faisal, M. (2016). Hubungan Budaya Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Langkat. *Simbolika*, 2, 14.
- HR, W. (2014). *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Indrawati. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Rachmi (ed.)). Refika Aditama.
- INFOZONE. (2019). *Prediksi Perkembangan Teknologi di Indonesia 2020*. November. <https://www.infozone.id/2019/11/perkembangan-teknologi-indonesia-2020.html>
- Ita, A. (2014). *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Staff Pt. Pp. London Sumatra Indonesia, Tbk. Palagisang Estate Di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Malik, M. (2017). *Slack, Sarana Komunikasi Tim Abad 21*. Januari. <https://www.codepolitan.com/slack-sarana-komunikasi-tim-abad-21-587ed43d141bd>
- Muhammad, A. (2015). *Komunikasi Organisasi* (Joni Raka (ed.)). Bumi Aksara.
- Nabila, M. (2016). *3 Sikap Founder Startup Penyebab Pekerja Mengundurkan Diri*. November. <https://dailysocial.id/post/3-sikap-founder-startup-penyebab-pekerja-mengundurkan-diri>.
- Pablo, S. (2018). *"65% Startup Gagal Karena Masalah Internal."* Agustus. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20180801190748-37-26517/65-startup-gagal->

karena-masalah-internal.

Prasetya, G. (2019). *90% Bisnis/Startup Gagal, Ini Salah Satu Cara Agar Kamu Tak Ikut Mengalaminya*. Februari. <https://id.techinasia.com/edu/90-persen-bisnis-startup-gagal-ini-tip-mencegahnya/>.

Priambada, A. (2015). *Tujuh Kesalahan Ini Dapat Membuat Startup Kehilangan Karyawan Terbaik*. Juli. <https://dailysocial.id/post/tujuh-kesalahan-ini-dapat-membuat-startup-kehilangan-karyawan-terbaik>.

Saleh, M. (2016). *Komunikasi dalam Kepemimpinan Organisasi* (W. Wiranata (ed.)). UB Press.

Triyono, A., & Riyantini, K. (2016). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. *Informasi*, 46(2), 18.

Wisesa, Y. (2020). *IBM Resmi Pilih Slack Sebagai Platform Komunikasi Bagi 350 Ribu Karyawannya*. Februari. <https://dailysocial.id/post/ibm-resmi-pilih-slack-sebagai-platform-komunikasi-bagi-350-ribu-karyawannya>.