

## Peranan Teknologi Informasi Dalam Komunikasi Organisasi Dimasa Pandemi

Aminudin<sup>1</sup>, Merryam Agustine<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Widyatama

<sup>2</sup>Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Widyatama

<sup>1</sup>aminudin.mkom@widyatama.ac.id

### ABSTRACT

*A good organization is an organization that is able to communicate well, effectively and efficiently among the people in it. Good organizational communication will make an organization more developed. In the current pandemic period, we are faced with the same problem where everyone, both individually and in organizations, has difficulty communicating due to the rules of social distancing and physical distancing. This is a common problem that needs to be solved. This study aims to determine the role of information technology in organizational communication activities both with internal and external parties. The method used in this research is a descriptive qualitative research method with a case study approach, while the data collection techniques are carried out by observing and studying literature. The results of this study indicate a major role in the use of information technology in organizational communication. Internally, it can facilitate interaction among others in the organization so that it can accelerate the completion of work. Meanwhile, the use of information technology in organizational communication externally can facilitate and speed up communication with external parties, gain new knowledge through various online trainings, cut operational costs and facilitate bureaucratic cooperation. The conclusion is that information technology plays a role in organizational communication so that it can run well and can shorten communication time and get feedback quickly.*

*Keyword: Organizational Communication, Information Technology, Observation, Qualitative.*

### ABSTRAK

*Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu melakukan komunikasi dengan baik, efektif dan efisien diantara orang-orang yang ada di dalamnya. Komunikasi organisasi yang baik akan menjadikan sebuah organisasi menjadi lebih berkembang. Di masa pandemi saat ini, kita dihadapkan dalam masalah yang sama dimana semua orang baik secara individu maupun organisasi mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dikarenakan adanya aturan pembatasan social (social distancing) dan pembatasan fisik (Physical distancing). Hal inilah yang menjadi masalah bersama yang perlu dipecahkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan teknologi informasi dalam kegiatan komunikasi organisasi baik dengan pihak internal maupun dengan eksternal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi serta studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya peranan besar dalam penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi organisasi. Secara internal dapat mempermudah interaksi antar sesama di organisasi sehingga dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan. Sedangkan penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi organisasi secara external dapat mempermudah dan mempercepat komunikasi dengan pihak eksternal, mendapatkan ilmu-ilmu baru melalui berbagai pelatihan daring, memangkas biaya operasional serta mempermudah dalam hal kerjasama birokrasi. Kesimpulannya bahwa teknologi*

*informasi membawa peranan dalam komunikasi organisasi sehingga dapat berjalan dengan baik serta dapat mempersingkat waktu komunikasi dan mendapatkan timbal balik dengan cepat.*

*Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Teknologi Informasi, Observasi, Kualitatif.*

## **A. PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam kehidupan baik secara individu maupun kelompok/organisasi. Komunikasi yang baik akan memberikan manfaat/keuntungan terhadap organisasi. Selain itu dengan adanya komunikasi yang baik dapat menciptakan harmonisasi antara pemberi informasi dan penerima informasi dalam suatu organisasi. Pada suatu organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, komunikasi yang baik antara pimpinan, bawahan dan sesama pegawai perlu dijalin sehingga satu sama lain dapat saling bersinergi dalam berbagai hal guna mencapai tujuan organisasi. Selain terjalinnya sinergitas antar sesama dalam suatu organisasi, hal ini juga dapat berpengaruh pada peningkatan motivasi kerja, peningkatan rasa tanggung jawab dan peningkatan rasa memiliki pada setiap pegawai terhadap organisasinya. Oleh karena itu komunikasi sangat erat kaitannya dengan keseluruhan proses kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Terry, 1992).

Salah satu tantangan besar dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi yang baik dan benar, dapat diterima oleh seluruh bagian yang ada dalam suatu organisasi serta bagaimana menerima informasi

dari seluruh bagian yang ada dalam organisasi. Proses penyampaian dan penerimaan informasi ini berhubungan dengan aliran informasi yang terdiri dari 3 yaitu serentak, berurutan dan kombinasi diantara keduanya. Proses ini perlu adanya kerjasama yang baik antara pimpinan, bawahan maupun antara sesama pegawai. Untuk terciptanya kerjasama ini maka antara pimpinan dan bawahan harus dapat saling memahami dan saling mendukung dalam berbagai hal untuk mencapai tujuan yang sama.

Menurut (Pace, 2018) komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka terlibat dalam proses berinteraksi dan memberikan makna atas apa yang terjadi dalam suatu organisasi. Selain itu menurut Goldhaber (1993) dalam (Arni, 2019) komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling ketergantungan satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Pada masa pandemi COVID 19 yang melanda seluruh penjuru dunia saat ini, komunikasi organisasi mengalami hambatan. Hal ini dikarenakan antara pimpinan, bawahan dan antar sesama pegawai tidak bisa lagi berkomunikasi secara langsung secara leluasa karena berbagai

kebijakan pemerintah agar masyarakat tetap dalam kondisi sehat serta dapat menghentikan laju penyebaran virus tersebut (WHO.int, 2020). Kebijakan pemerintah tersebut dimulai dengan adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) sampai PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) mulai dari PPKM level 1, PPKM level 2, PPKM level 3, dan PPKM level 4 yang mewajibkan semua orang harus melakukan 5M (memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, mengurangi mobilitas dan menghindari kerumunan). Dengan adanya pandemi COVID 19, organisasi/perusahaan yang tadinya mempekerjakan 100% pegawai WFO (Work From Office), maka prosentasenya dikurangi mulai dari 50% WFO dan 50% WFH (Work From Home) bahkan prosentasenya 25% WFO dan 75% WFH terkecuali perusahaan esensial.

Komunikasi organisasi di masa pandemi sangat berbeda jauh dengan berkomunikasi sebelum pandemi, pada masa pandemi saat ini membutuhkan strategi dan kiat tersendiri karena tantangan yang dihadapi semakin besar. Selain itu organisasi yang awalnya dapat melakukan kegiatan secara tatap muka, hal ini tidak bisa dilakukan secara bebas karena adanya kebijakan PPKM, oleh karena itu kegiatan-kegiatan organisasi seperti koordinasi antar pimpinan dan bawahan, meeting dan lain-lain hanya dapat dilakukan secara daring dengan memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu teknologi

informasi sangat berperan penting pada masa pandemi saat ini, oleh karena itu untuk melihat sejauh mana peranan teknologi informasi dalam komunikasi organisasi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Peranan Teknologi Informasi dalam Komunikasi Organisasi Dimasa Pandemi".

## **A. TINJAUAN PUSTAKA**

### **B.1 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain dengan maksud menciptakan pemahaman bersama. Komunikasi organisasi di sisi lain adalah penyampaian informasi dalam pengaturan organisasi. Komunikasi sangat penting dalam setiap organisasi karena memerlukan informasi yang memainkan peran penting dalam kinerja yang efektif.

Setiap organisasi telah menetapkan sejumlah tujuan agar dapat bersaing di dunia yang terus berubah. Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan untuk mendapatkan keunggulan komparatif, organisasi harus berinvestasi dalam prosedur dan saluran komunikasi yang tepat.

### **Pentingnya Komunikasi Organisasi**

Komunikasi adalah salah satu komponen penting dalam setiap organisasi dan kemanjurannya adalah rahasia dalam mewujudkan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Komunikasi hanya dapat dianggap efisien ketika penerima informasi

memahami subjek dan makna pesan yang disampaikan. Fungsi tersebut membantu karyawan dan manajemen untuk saling berinteraksi dalam rangka menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

Selanjutnya, komunikasi membantu dalam pengaturan dan pelaksanaan tujuan organisasi. Komunikasi juga membantu dalam perumusan rencana untuk melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Selain itu, komunikasi memastikan administrasi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berhasil dan tepat. Selain itu, fungsi tersebut membantu mengarahkan, memotivasi, dan membangun lingkungan di mana karyawan bercita-cita untuk berkontribusi secara positif (Barker, 2002)

### **Jenis-Jenis Komunikasi Dalam Organisasi**

Ada dua kategori utama komunikasi dalam organisasi yaitu, komunikasi sistematis atau formal dan komunikasi informal. Di bawah komunikasi formal, informasi diteruskan dari satu orang ke orang lain melalui saluran resmi yang telah ditetapkan dan disetujui oleh manajemen.

Di sisi lain, komunikasi informal adalah jenis komunikasi yang didasarkan pada kontak pribadi. Komunikasi informal tidak mengikuti prosedur

husus yang dibuat dan diamanatkan oleh manajemen organisasi (Barker, 2002).

### **Sistem Komunikasi Dalam Organisasi**

Sistem komunikasi utama dalam suatu organisasi adalah sistem lisan dan tertulis. Sistem komunikasi lisan biasanya melibatkan penyampaian informasi dari mulut ke mulut yang merupakan kode utama komunikasi. Saluran komunikasi lisan yang khas adalah dialog tatap muka, telepon, dan juga video.

Komunikasi lisan dapat memberikan umpan balik secara langsung dibandingkan dengan bentuk komunikasi lainnya. Di sisi lain, komunikasi tertulis adalah penyampaian informasi melalui bahan tertulis seperti surat, memo, dan laporan. Selain itu, sistem komunikasi tertulis memiliki keuntungan karena berwujud dan lebih mudah untuk dikonfirmasi apakah informasi yang diterima benar atau salah.

### **Aliran Informasi Dalam Organisasi**

Selama proses komunikasi dalam suatu organisasi, arus informasi cenderung berkembang ke arah yang bervariasi. Arah tersebut terdiri dari komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi lateral. Di bawah komunikasi ke atas, pesan disampaikan dari bawah ke tingkat atas dalam organisasi. Informasi sebagian besar mengalir dari bawahan ke atasan.

Selanjutnya, informasi dalam komunikasi ke atas melibatkan faktor-faktor seperti pendapat karyawan, sikap karyawan dan keluhan karyawan. Kerugian utama dari komunikasi ke atas adalah bahwa informasi cenderung berubah atau terdistorsi selama aliran karena rantai komando yang berbeda.

Di sisi lain, komunikasi ke bawah berjalan dari atasan ke bawahan dalam organisasi. Komunikasi biasanya ditandai dengan pemberian perintah, pengetahuan komunikasi dan pendistribusian ide/pikiran. Komunikasi semacam ini membutuhkan banyak waktu sehingga informasi dapat hilang atau ditolak melalui rantai kendali yang berbeda. Selain itu, sering menyebabkan kesalahpahaman sehingga informasi yang diterima harus diverifikasi terlebih dahulu agar transfer informasinya benar. (Rho, 2009).

Bentuk komunikasi lateral juga dikenal sebagai komunikasi horizontal yang melibatkan komunikasi antara orang-orang dari tingkat yang sama dalam suatu organisasi, misalnya kepala departemen. Komunikasi jenis ini lebih cepat dan efektif untuk menyampaikan informasi secara lateral dibandingkan dengan komunikasi ke atas dan ke bawah karena tidak memiliki rantai kendali. Namun, komunikasi lateral dapat terganggu melalui persaingan dan spesialisasi fungsi pekerjaan yang berlebihan yang pada

akhirnya menyebabkan konflik dan keengganan untuk berbagi informasi.

## **B.2 Teknologi Informasi**

Teknologi informasi menurut Aksoy dan Denardis (Aksoy, 2008) adalah : "*Information Technologies are system of hardware and/or software that capture, process, exchange, store, and/or present information, using electrical, magnetic, and/or electromagnetic energy*".

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah sistem yang berbentuk *hardware* dan/atau *software* yang dapat menangkap, memproses, mengubah, menyimpan dan/atau menyajikan informasi dengan menggunakan energi listrik, energi magnetik, dan/atau energi elektro magnetik.

Adapun definisi Teknologi informasi menurut Richardus Eko Indrajit (Indrajit, 2011) adalah "suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu".

Teknologi informasi saat ini yang digunakan untuk komunikasi organisasi diantaranya adalah:

### **a. E-mail (*electronic mail*)**

Email atau surat elektronik adalah sarana yang digunakan untuk mengirim dan menerima surat

atau pesan dengan format digital melalui jaringan komputer dan internet. Pesan digital atau surat elektronik dapat dibuat dan dikirim ke alamat email lainnya dengan menggunakan komputer/laptop, dan gadget lainnya., seperti smartphone dan tablet yang terhubung ke internet.

Dengan menggunakan surat elektronik kita dapat mengirim/menerima pesan berbentuk teks, dokumen, foto, video, file/program dari pengirim ke penerima secara realtime. Email ini dapat menggunakan email pribadi maupun email organisasi/perusahaan.

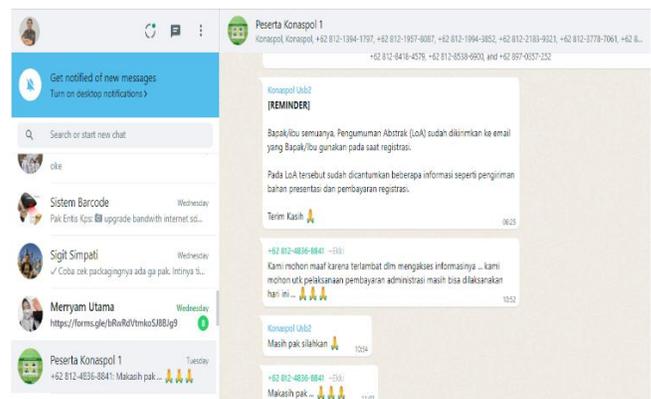
## b. Media sosial

Media sosial yang banyak digunakan untuk komunikasi organisasi diantaranya adalah facebook, twitter, instagram, dan youtube. Media sosial tersebut digunakan untuk menyampaikan informasi baik berupa teks, gambar maupun video. Informasi yang di upload/*publish* ini dapat dilihat baik oleh anggota grup ataupun orang lain sesuai dengan pengaturan sistem dari seorang admin. Sedangkan Youtube digunakan untuk menyampaikan informasi berupa video. Orang lain dapat melihat video dan menuliskan komentar terhadap video tersebut.

## c. Group Percakapan (Chat Group)

Chat group merupakan sarana teknologi informasi yang banyak digunakan karena

pemakaiannya sangat mudah. Aplikasi chat group ini digunakan untuk koordinasi antar karyawan secara intensif. Aplikasi yang digunakan adalah whatsapp. Aplikasi whatsapp merupakan aplikasi yang sangat familiar dikalangan masyarakat saat ini, aplikasi whatsapp digunakan untuk saling berkomunikasi baik melalui pesan singkat, panggilan telepon maupun untuk video call. Aplikasi ini digunakan oleh organisasi untuk mempermudah dalam berkomunikasi dengan biaya yang cukup murah dan pemakaian yang cukup mudah serta keamanan secara end-to-end yang memberikan rasa aman bagi pemakainya.



Gambar 1. Aplikasi Whatsapp

Keunggulan penggunaan aplikasi Whatsapp adalah:

- Aplikasinya gratis untuk digunakan.
- Mudah digunakan.
- Tersedianya fasilitas panggilan suara dan Panggilan video.
- Digunakan untuk saling kirim data/file ke siapa saja yang ada dikontak dengan

ukuran Dokumen/file yang dapat dikirim/diterima hingga 100 MB.

- e) Menyediakan fitur enkripsi ujung ke ujung (end to end), yang dapat membuat komunikasi sangat aman.
- f) Memperluas layanan untuk menggunakan browser web langsung

#### **d. Pertemuan virtual**

Aplikasi yang digunakan untuk pertemuan virtual yang banyak digunakan saat ini adalah Aplikasi Zoom, Google hangouts, Skype dan microsoft teams. Aplikasi ini digunakan untuk:

1. Meeting online
2. Pelatihan / Kursus online
3. Pembelajaran secara daring (E-Learning).

#### **1. Aplikasi Zoom**



Gambar 2. Pertemuan Virtual  
menggunakan Zoom

Aplikasi Zoom dikembangkan oleh Zoom.us. Pada masa pandemi Covid 19 aplikasi ini banyak digunakan. XL Axiata mencatat

kenaikan trafik data pengguna aplikasi video conference saat bekerja dari rumah (work from home / WFH) imbas virus corona. Di aplikasi tersebut trafiknya meningkat 20 sampai 23%. Kenaikan ini sangat signifikan karena sebelum pandemi aplikasi ini jarang digunakan. Di play store, Zoom Cloud Meeting telah diunduh lebih dari 10 juta pengguna.

Keunggulan penggunaan aplikasi Zoom adalah

- a) Panggilan video tanpa buffering dengan penyesuaian otomatis.
- b) Panggilan audio - sempurna dan dapat direkam untuk tinjauan di masa yang akan datang.
- c) Panggilan konferensi, dapat dengan mudah menghadirkan 100 orang partisipan lebih pihak tanpa kehilangan kualitas.
- d) Berbagi layar, dapat dengan mudah digunakan, bisa memilih jendela atau monitor apa yang akan dibagikan
- e) Penjadwalan, dapat dengan mudah untuk menjadwalkan rapat lewat fitur schedule (jadwal) acara dan mengekspor ke kalender kemudian mengundang tamu.
- f) Pengguna dapat mengirimkan teks saat meeting sedang berlangsung.
- g) Zoom Cloud meeting dapat bekerja pada system operasi windows dan mac os.

#### **2. Aplikasi Google Hangout**



Gambar 3. Pertemuan Virtual  
menggunakan Google meet

Keunggulan penggunaan aplikasi Google meet adalah

- a. Gratis.
- b. Memiliki fitur panggilan video grup.
- c. Terintegrasi dengan server Gmail.
- d. Sangat baik untuk melakukan panggilan telepon.
- e. Dapat direkam untuk tinjauan di masa yang akan datang.
- f. Aplikasi seluler yang ramah pengguna.
- g. Dapat menyimpan obrolan untuk referensi di masa mendatang.
- h. Mudah untuk menambah dan menghapus kontak.
- i. Pengiriman pesan dalam waktu singkat.

## B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menambah pengetahuan, kecerdasan, dan keterampilan yang dilakukan yang digunakan dalam kondisi alamiah atau

natural setting. Metode kualitatif disebut sebagai sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus yang berfokus pada kondisi organisasi secara umum. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan studi pustaka.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Situasi pandemi Covid 19 yang melanda dunia sudah membuat semua negara kebingungan dengan penyebaran virus yang sangat cepat dan belum tersedianya vaksin. Pada saat itu semua negara tidak berada dalam keadaan yang siap menghadapi pandemi covid 19. Semua negara dihadapkan pada situasi kondisi yang sama-sama sulit yaitu antara menyelamatkan ekonomi dan menyelamatkan nyawa manusia. Menindaklanjuti hal tersebut, maka setiap negara membuat kebijakan yang berbeda-beda. Kebijakan tiap negara tersebut ada yang membatasi pergerakan orang, memperketat keluar masuk orang ke negaranya, bahkan di negara lain sampai menerapkan Lock Down.

Untuk membantu pemerintah dalam penanggulangan pandemi Covid 19, Pemerintah Indonesia membentuk gugus tugas Covid 19 dan

membuat berbagai kebijakan. Kebijakan tersebut diantaranya adalah membatasi pergerakan orang dengan tujuan untuk mengurangi dan memutus rantai penyebaran virus covid 19. Pemerintah membentuk gugus tugas Covid 19 baik ditingkat pusat, daerah sampai tingkat desa. Kebijakan pemerintah untuk memutus mata rantai dan mengurangi penyebaran virus, maka pemerintah menerapkan PSBB, PPKM Level 1 sampai PPKM level 4 dimana masing-masing level memiliki aturan/kebijakan yang berbeda. Dengan adanya aturan tersebut tentu sangat berdampak pada kegiatan masyarakat, perusahaan atau organisasi terutama perusahaan yang menghasilkan barang atau produk.

Karena adanya aturan pembatasan dan pengurangan pergerakan orang, perusahaan menerapkan aturan dimana para pekerja yang tadinya bekerja secara offline atau WFO (Work From Office) menjadi online atau WFH (Work From Home). Namun prosentase pegawai yang melakukan WFH berbeda beda tergantung zona, ada yang menerapkan WFH 100%, WFH 50% dan WFH 25%. Sehubungan dengan adanya kebijakan WFH tersebut, maka komunikasi organisasi perlu dibuat pola yang baru agar produktifitas tetap terjaga dan permintaan konsumen dapat terpenuhi.

Konsep WFH merupakan konsep dimana pegawai suatu perusahaan/organisasi dapat mengerjakan pekerjaannya kapan saja dan dimana saja. Untuk menjaga komunikasi

organisasi tetap terjalin dengan baik, maka disinilah peranan teknologi informasi sangat dibutuhkan. Teknologi informasi selama pandemi covid 19 ini memiliki peranan yang sangat penting, karena dengan teknologi informasi antara pimpinan, bawahan dan sesama pegawai dapat melakukan semua pekerjaan sesuai dengan job desk nya masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memaparkan peranan teknologi informasi dalam komunikasi organisasi pada masa pandemi adalah sebagai berikut:

#### **1. Peranan teknologi informasi dalam**

komunikasi organisasi secara internal

Komunikasi organisasi internal melibatkan pertukaran informasi, ide, instruksi, atau pesan formal dan informal. Pertukaran internal antara karyawan dan manajemen di berbagai tingkatan efektif dan merupakan sumber informasi penting untuk melihat, mengekspresikan, dan menyelesaikan masalah organisasi.

Adapun teknologi informasi yang digunakan untuk melakukan kegiatan komunikasi organisasi diantaranya secara internal ini antara lain adalah:

##### **a) Komputer atau laptop**

Untuk berkomunikasi dalam suatu organisasi kita memerlukan perangkat elektronik yaitu komputer atau laptop. Adapun spesifikasinya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan dalam organisasi. Spesifikasi minimum komputer atau laptop tersebut agar

komunikasi dapat berjalan lancar adalah sebagai berikut : Processor yang digunakan minimal Intel core i3 atau setara, Harddisk 500 GB, Memory 4 GB, Monitor 10” dan dilengkapi dengan LAN/WLAN, Audio dan video.

b) Aplikasi berbasis internet.

Untuk berkomunikasi dalam organisasi secara daring, kita memerlukan aplikasi berbasis internet. Adapun aplikasi berbasis internet tersebut diantaranya adalah :

- Aplikasi Whatsapp.  
Aplikasi Whatsapp digunakan untuk berkomunikasi secara langsung dengan melakukan panggilan telpon, chat maupun video call.
- Aplikasi virtual Zoom, Google Meet maupun Skype.
- Aplikasi e-mail.
- Aplikasi web/mobile yang digunakan oleh organisasi.

c) Telepon (telepon kabel, telepon seluler)

Untuk berkomunikasi diperlukan sarana/media komunikasi baik berupa telepon kabel maupun telepon seluler.

Teknologi Informasi tersebut membantu kegiatan komunikasi di dalam organisasi agar selalu berjalan dengan baik dan lancar sehingga tujuan organisasi tetap tercapai

## **2. Peranan teknologi informasi dalam komunikasi secara eksternal**

Komunikasi eksternal adalah upaya organisasi untuk berkomunikasi dengan orang-orang dan organisasi eksternal lainnya mengenai produk, dan/atau layanannya. Komunikasi eksternal difokuskan pada penyebaran berita secara efektif kepada audiens atau khalayak ramai.

Teknologi Informasi yang digunakan untuk melakukan kegiatan komunikasi organisasi eksternal diantaranya:

a) Komputer atau Laptop.

Untuk berkomunikasi dalam suatu organisasi kita memerlukan perangkat elektronik yaitu komputer atau laptop. Adapun spesifikasinya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan dalam organisasi. Spesifikasi minimum komputer atau laptop tersebut agar komunikasi dapat berjalan lancar adalah sebagai berikut : Processor yang digunakan minimal Intel core i3 atau setara, Harddisk 500 GB, Memory 4 GB, Monitor 10” dan dilengkapi dengan LAN/WLAN, Audio dan video.

b) Aplikasi berbasis internet.

Aplikasi berbasis internet ini dipergunakan untuk mengakses atau menampilkan informasi dari website, blog maupun e-mail. Aplikasi berbasisinternet yang biasa digunakan untuk mengakses website/blog maupun email diantaranya adalah Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge. Aplikasi tersebut

dapat membantu komunikasi secara eksternal sehingga antar anggota dalam suatu organisasi dapat memahaminya.

c) Teknologi siaran langsung

Selain website untuk menyampaikan atau menerima informasi anggota suatu organisasi dapat menggunakan siaran langsung melalui radio, televisi maupun webcasting.

d) Teknologi penyiaran yang direkam

Teknologi penyiaran yang lagi trend dan digemari saat ini yaitu podcast, pemutar audio dan video serta perangkat penyimpanan lainnya.

e) Telepon (telepon kabel, telepon seluler, satelit, konferensi video)

Untuk kegiatan komunikasi tentunya diperlukan media komunikasi baik berupa telepon kabel, telepon seluler maupun video conference.

Tujuan utama dari komunikasi eksternal adalah untuk memperluas jaringan, untuk kelangsungan organisasi, dan untuk menjaga hubungan baik dengan pihak eksternal.

#### D. SIMPULAN

Komunikasi sangat penting dalam setiap organisasi sehingga harus dijunjung tinggi untuk mencapai keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Manajemen setiap organisasi harus menerapkan pedoman dan prosedur yang memastikan komunikasi dilakukan secara efektif.

Komunikasi yang tepat membantu dalam koordinasi berbagai kegiatan dan meningkatkan hubungan interpersonal di antara orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi.

Karena tingkat yang beragam dalam suatu organisasi, sulit untuk memilih satu cara komunikasi tertentu. Oleh karena itu, berbagai cara komunikasi digunakan untuk memastikan bahwa komunikasi diteruskan dari satu orang ke orang lain dengan cara yang paling tepat dan tepat waktu. Setiap bentuk komunikasi memiliki pro dan kontra sehingga banyak kesabaran dan kompromi diperlukan untuk memastikan efisiensi.

Pada masa pandemi saat ini, komunikasi organisasi mengalami hambatan karena antar pimpinan, bawahan dan sesama anggota tidak bisa berkomunikasi secara langsung/tatap muka. Oleh karena itu teknologi informasi sangat berperan penting dalam membantu kelancaran komunikasi organisasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aksoy. (2008). *Information Technology In Theory*. Canada: Thomson Learning, Inc.
- Arni, M. (2019). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Barker. (2002). *Organizational communication*.

Indrajit, R. E. (2011). *Peranan Teknologi  
Informasi dan Internet*. Yogyakarta:  
Andi Offset .

Pace, R. W. (2018). *Komunikasi Organisasi*.

Rho. (2009, October). *The impact of  
organizational communication on public*

*and nonprofit managers' perception of  
red tape.*

Terry, G. R. (1992). *Dasar- Dasar Manajemen*.  
Jakarta: PT. Bumi Aksara.