

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat yang hidup di era teknologi informasi dan komunikasi saat ini menghadapi tantangan tidak hanya dalam menggunakan teknologi, tetapi juga dalam bagaimana mereka harus dapat beradaptasi dengan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi adalah internet. Internet telah membuka dunia baru dan cara hidup baru bagi individu. Setiap individu dengan keterampilan menggunakan internet dapat menikmati kemudahan dalam kehidupan sehari-hari, seperti dapat mengakses berita global tanpa batas bahkan mereka juga dapat melakukan komunikasi dengan orang yang belum dikenal sekalipun. Perkembangan teknologi dan informasi menjadi sebuah reformasi yang tidak dapat dihindari dalam memasuki era 4.0.

Perkembangan internet yang begitu pesat hingga akhirnya melahirkan media baru atau *new media*. Proses produksi, distribusi, dan penggunaan media yang tidak terlepas dari aspek *digitaly*, *interactivity*, *hypertextuality*, serta *virtuality* merupakan bentuk *new media* (Lister, 2003). Internet merupakan hasil dari konvergensi media, yang melahirkan media-media baru sehingga dapat dimanfaatkan oleh manusia untuk menyebarkan informasi serta menjalankan fungsi-fungsi dari media itu sendiri. Dengan adanya teknologi saat ini menghasilkan media massa menjadi berkembang sehingga dapat tergesernya subjek komunikasi pasif menjadi interaktif.

Penemuan internet membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, khususnya terkait pencarian informasi, penyebaran informasi, hingga dalam melakukan komunikasi secara umum. Pencarian informasi di internet memiliki beberapa keunggulan, salah satunya internet dapat diakses dari berbagai tempat dimana saja, kapan saja tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Di sisi lain, pencarian informasi di internet juga memiliki suatu kelemahan besar, yakni tidak adanya kepastian bahwa seluruh informasi yang tersedia di internet terbukti kebenarannya. Informasi dapat dikatakan palsu dikarenakan tidak jelas sumber serta kebenarannya (*fake news*) (Siswoko, 2017) Tidak jarang di internet sering dijumpai kabar-kabar hoax, atau kabar-kabar yang tidak benar (Setiawan, 2017).

Media baru sendiri merupakan digitalisasi dari perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang bersifat manual menjadi otomatis dan dari semua yang rumit menjadi ringkas sehingga dapat dikatakan teknologi komunikasi digital yang terkomputerisasi serta terhubung kedalam jaringan internet. Media baru bukanlah teknologi saja, Banyak ditemui saat sekarang ini bentuk kegiatan dalam perusahaan memanfaatkan media teknologi dalam pekerjaan. Perusahaan mengharapkan karyawan untuk dapat mengandalkan dan memanfaatkan teknologi, dimana hal tersebut bertujuan untuk mempermudah para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Setiap perusahaan tentu memanfaatkan suatu platform media yang di dalamnya dimana dapat terkoneksi dengan luas baik dengan para karyawan bahkan dengan para customer sekaligus. Aplikasi berbasis komputer dan internet, seperti Microsoft Teams, telah menjadi populer di kalangan perusahaan sebagai alat untuk

memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antar anggota tim. Penggunaan aplikasi ini memiliki potensi untuk mempengaruhi penyebaran informasi dalam perusahaan.

Microsoft Teams merupakan platform hibrid yang dirilis oleh Microsoft yang berbasis serbaguna, mendukung berbagai fitur dokumen dan rapat online serta juga dapat digunakan dalam penyebaran informasi. Microsoft Teams dapat membantu berbagai keterbatasan pekerjaan disuatu perusahaan, sehingga keterbatasan tersebut tidak menjadi penghalang dalam melakukan aktivitas yang produktif. Sama halnya dengan kegiatan di perusahaan PT. Schneider Electric Manufaktur Batam yang beralamat di Kawasan Batamindo Industrial Muka Kuning Lot 208, Kepulauan Riau, Kota Batam. Pada perusahaan Schneider bentuk penyebaran informasi dan komunikasi menggunakan media online dengan memanfaatkan aplikasi Microsoft Teams ini.

Penerapan penggunaan aplikasi Microsoft Teams di perusahaan Schneider dimulai saat terjadinya pandemic Covid-19, dimana yang sebelumnya bentuk penyebaran informasi dan komunikasi yang digunakan adalah aplikasi WhattsApp lalu dialihkan ke aplikasi Microsoft Teams. Alasan dialihkannya media penyampaian informasi ini karena kurang terjaminnya keamanan privasi didalamnya serta kurang efektifnya penyebaran dan penyampaian infomasi pada aplikasi WhattsApp. Aplikasi Microdoft Teams ini dikembangkan untuk memfasilitasi layanan yang transparan, efektif, dan efisien. Akan tetapi ada beberapa karyawan yang mengalami kendala dalam pengoperasian aplikasi Microsoft Teams.

Masalah yang ditimbulkan terhadap karyawan di perusahaan Schneider pada penggunaan aplikasi Microsoft Teams ini adalah bahwa penggunaan aplikasi ini merupakan hal yang baru dalam kegiatan diperusahaan, maka tidak heran banyak dari karyawan yang belum kompeten dan mengeluh dalam menggunakan Microsoft Teams. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman karyawan tentang Microsoft Teams, dan masih adanya karyawan yang belum bisa menerapkan langkah langkah penggunaan dari Microsoft Teams itu sendiri. Akibat keterbatasan pengalaman dalam menggunakan aplikasi Microsoft Teams menyebabkan keterlambatan sampainya informasi kepada pihak yang dituju sehingga mungkin ada beberapa karyawan yang ketinggalan informasi.

Pada perusahaan Schneider Electric kawasan PEL, setiap divisi departement production telah disediakan papan komunikasi (*Communication Board*). Dimana para karyawan secara langsung mendapatkan informasi yang telah di update di dalamnya. Adapun bentuk informasi yang di share seperti pemberitahuan berita mingguan, informasi perpanjangan kontrak, informasi penghargaan atau rewards yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya, link pengajuan perubahan email, link pengajuan percetakan ulang Badge karyawan dan informasi lain sebagainya. Untuk karyawan yang ingin mengakses langsung secara pribadi menggunakan Handphone mereka masing-masing, maka terlebih dahulu disarankan para karyawan mendownload aplikasi Microsoft Teams dan PingID. Untuk bisa login karyawan cukup menggunakan SESA ID mereka masing-masing, dan untuk kedua aplikasi tersebut wajib didownload karena digunakan secara bersamaan. Masalah yang timbul terkadang para karyawan atau operator production

mengalami sedikit kendala saat akses login ke Microsoft Teams, dengan keterangan *account disable, account dilocked, password tidak bisa login*.



Gambar 1.1 *Communication Board*

Peneliti mengambil lokasi penelitian ini di PT Schneider Electric Batam, karena lokasi tersebut bisa diakses disebabkan peneliti bekerja dalam ruang lingkup perusahaan tersebut. Dan selama adanya perubahan media penyebaran informasi di perusahaan Schneider peneliti menemukan adanya pendapat karyawan terhadap media penyebaran informasi ini, serta tantangan terkait dengan tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi, dikarenakan beberapa karyawan bagian operator produksi mungkin tidak terbiasa dengan teknologi baru atau mungkin merasa tidak nyaman menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai pengaruh dari penggunaan aplikasi tersebut. Maka dari itu adapun judul penelitian ini “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Microsoft Terhadap Penyebaran Informasi Terhadap Karyawan Di PT Schneider Batam”.



Gambar 1.2 Tampilan Layar Login Pada Microsoft

Dalam penyebaran informasi aplikasi Microsoft Teams memudahkan para pekerja garis depan dalam berbagai pengerjaan penyampaian informasi hingga berkomunikasi secara efektif, para pengguna dapat merasakan segudang fungsi dan manfaatnya. Salah satu diantaranya adalah untuk membuat komunikasi dan informasi antar pengguna dengan lancar (Damayanti & Mulyadi, 2020). Microsoft Teams merupakan salah satu *platform* yang mendukung kolaborasi, inovasi, dan produktifitas pada era *hybrid* sekarang ini. Dimana aplikasi ini dianggap sebagai *modern workspace platform*.

Lantas masalah akan muncul jika tidak mendapatkan kebutuhan informasi, diantaranya tidak terjaganya komunikasi dengan baik dalam suatu perusahaan atau organisasi sehingga dapat mengakibatkan timbulnya masalah terkait informasi penting, tidak tercapainya kebutuhan karyawan terhadap informasi mengakibatkan kesenjangan pengetahuan dalam dirinya. Jika dalam suatu perusahaan tidak didapatkannya informasi maka semua aspek yang terlibat akan mengalami kesulitan dan tidak dapat menikmati fungsi dari sistem informasi itu sendiri. Kebutuhan

informasi dikenal dengan istilah *information need*. Kebutuhan informasi adalah pengakuan tentang adanya ketidakpastian dalam diri seseorang yang mendorong seseorang untuk mencari informasi. Kebutuhan informasi (*information needs*) dalam kondisi yang kondusif akan menjadi keinginan informasi (*information wants*) menurut (Tawaf dkk., 2012) dalam jurnal (Rosita et al., 2023)

Kebutuhan informasi adalah kebutuhan orang atau kelompok untuk memperoleh informasi, kenyataan, atau informasi tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Data memainkan peran penting dalam berbagai bagian kehidupan manusia, terutama di era komputerasi yang terus berkembang dengan cepat (Fatmawati, 2015). Para pekerja, pelajar, pendidik dan peneliti dibidang pendidikan menggunakan kebutuhan informasi sebagai dasar untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Dalam dunia bisnis, kebutuhan akan data merupakan salah satu poin penting yang mendukung dalam menentukan pilihan yang ideal. Untuk memahami preferensi dan kebutuhan serta dapat memengaruhi strategi bisnis mereka, para pengusaha membutuhkan data pasar. Perusahaan juga dapat tetap kompetitif dan beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang terus berubah dengan bantuan informasi mengenai kompetitor dan tren industri.

Kebutuhan informasi juga berlaku di dalam populasi serta keseluruhan. Para individu membutuhkan data yang tepat dan dapat diandalkan untuk memahami isu-isu politik, sosial, dan ekologi yang dapat mempengaruhi kehidupan mereka. Selain itu, informasi yang akurat dan terbuka sangat penting dalam mempengaruhi opini publik dan memastikan proses pengambilan keputusan yang demokratis. Internet dan teknologi informasi telah mengubah cara kita mengakses dan berbagi informasi

di era digital. Untuk mencegah penyebaran informasi yang tidak benar atau berita palsu maka sangat dibutuhkan keterampilan yang krusial dalam mencari, menyortir, dan mengevaluasi sumber informasi menjadi semakin penting (Rohmah, 2020).

Setiap individu memiliki kebutuhan dan masalah dalam hidupnya. Kebutuhan terjadi ketika ada kesenjangan antara asumsi dan kenyataan, antara apa yang seharusnya dan keadaan yang sebenarnya. Informasi yang diberikan kepada individu yang bersangkutan juga berkontribusi terhadap munculnya kebutuhan. Jika kebutuhan yang tidak terpenuhi berdampak negatif, maka akan menjadi masalah. Kebutuhan informasi seseorang ditentukan oleh perbedaan dari setiap individu tersebut. Kebutuhan informasi juga memainkan peran penting dalam aktivitas kehidupan modern dalam pengembangan dan inovasi teknologi dalam (Armawi, 2020) informasi memainkan peran penting dalam penciptaan teknologi baru dan inovasi industri teknologi yang cepat. Pengungkapan dan eksplorasi logis mengharapkan masuknya informasi dan informasi penting melalui perdagangan data para peneliti, analisis dapat membangun informasi dan mendorong inovasi yang dapat memperbaiki kehidupan individu.

Faktor yang berpengaruh pada kinerja Sistem Informasi Manajemen ialah antara keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi, kemampuan teknik personal sistem informasi, program pelatihan, dan pendidikan pengguna. Dengan adanya bentuk sistem informasi ini maka data-data dalam waktu yang lama tentu akan tersimpan dengan baik, sehingga apabila suatu hari membutuhkannya maka akan dapat mudah di akses. Proses pencarian data yang mudah tentunya akan

menghemat waktu produktifitas sehingga dapat meminimalisirkan resiko yang akan terjadi diperusahaan saat mengelola semua informasi.

(Wilson, 2000) menyebutkan ada faktor mempengaruhi bagaimana seseorang pada akhirnya mengungkapkan kebutuhannya akan informasi dalam bentuk perilaku pencarian informasi. Dimana individu memiliki karakteristik saat merasakan adanya kebutuhan informasi yang wajib dipenuhi. Selaras dengan pendapat tersebut pada dasarnya informasi diperoleh karena adanya suatu kebutuhan akan informasi itu sendiri. Sehingga dapat mendorong untuk terus mencari informasi yang dibutuhkan (Alhusna & Masruroh, 2021). Terlepas dari dari hasil yang di dapat dalam pencarian informasi maka telah terpenuhi upaya kebutuhan informasi tersebut. Publik mempunyai kebebasan dalam memilah pesan yang disampaikan oleh media massa.

Segala bentuk yang dijadikan sebagai perantara dalam penyampaian informasi, baik itu media yang digunakan dan bentuk komunikasi yang dilakukan disebut dengan sumber informasi (Notoatmodjo, 2003). Sumber informasi tersebut dapat diperoleh dari media elektronik, media cetak, dan bahkan dapat diterima secara langsung. Informasi yang dipublikasikan dalam ranah ilmu komunikasi terdapat simbol dan bahasa yang dapat mempengaruhi perspektif dan pemahaman publik (Rorong, 2019).

Dalam mengelola bisnis manajemen informasi langkah pertama yang harus dilakukan lembaga informasi yaitu mengetahui kebutuhan informasi pengguna. Dimana proses identifikasi ini bertujuan supaya lembaga informasi dapat menjalankan perannya, serta dapat terpenuhinya konsep fundamental yang terfokus

pada pelanggan (Grover et al., 2010). Saat mengimplementasikan suatu sistem informasi, kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan (Fendini et al 2014) dalam (Tulodo & Solichin, 2019).

Microsoft Teams sendiri banyak diandalkan oleh para pembisnis untuk mengkomunikasikan pekerjaan bahkan aplikasi Microsoft Teams juga dimanfaatkan dalam bidang pendidikan saat sekarang ini. Meski sempat dikabarkan mengalami gangguan atau down, tim dari Microsoft Teams telah memperbaiki gangguan tersebut hanya dalam waktu tiga jam saja. Artinya, jika kita menggunakan Microsoft Teams tidak perlu khawatir akan gangguan yang berlarut, karena tim Microsoft Teams melakukan pwerbaikan dengan cepat. Sampai saat ini jumlah saluran pada Microsoft Teams masi dibatasi, hingga 200 saluran publik dan 30 saluran pribadi per tim.

Maka dari itu menimbulkan masalah karena harus menghapus saluran yang tidak aktif sebelum membuat saluran baru. Saat Microsoft Teams mendadak tranding ketika mengalami gangguan pada penyimpanan internalnya, dimana sejumlah pengguna tidak bisa mengakses apapun. Hal ini terjadi ketika banyak pengguna ingin mengetahui dimana sebuah file berada dan melalui struktur folder untuk menemukannya. Akan tetapi cara penyimpanan file pada Teams sedikit membingungkan dikarenakan terkadang didalam folder masi bisa menyimpan folder lagi. Dalam lingkungan yang sibuk pesan atau file yang dikirim melalui Microsoft Teams dapat tercecer dari berbagai kanal atau obrolan, sehinga membuat karyawan sulit menemukan kembali informasi yang relevan.

1.2. Identifikasi Masalah

Pengguna aplikasi Microsoft Teams memfasilitasi penyebaran informasi yang tepat dan akurat pada karyawan di PT Schneider Batam.

1.3. Batasan Masalah

- 1 Penelitian ini berfokus pada dampak aplikasi Microsoft Teams dalam penyebaran informasi kepada karyawan PT Schneider Batam.
- 2 Objek dari penelitian ini karyawan PT Schneider Batam.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah digunakan agar masalah bisa lebih mudah diteliti dan permasalahan tersebut dapat teratasi. Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Sejauh mana aplikasi Microsoft Teams memengaruhi proses penyebaran informasi pada karyawan di PT Schneider Batam?
- 2 Bagaimana persepsi karyawan terhadap penggunaan aplikasi Microsoft Teams dalam penyebaran informasi di PT Schneider Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Microsoft Teams mempengaruhi proses penyebaran informasi pada karyawan di PT Schneider Batam.
- 2 Untuk mengetahui bagaimana persepsi karyawan terhadap penggunaan aplikasi Microsoft Teams dalam penyebaran informasi di PT Schneider Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan penambah wawasan pengetahuan dalam kajian ilmu komunikasi.
2. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam memperluas pemahaman, pengetahuan baru, serta teori-teori komunikasi dapat dikembangkan dan dapat dijadikan referensi d penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini hendaknya dapat memberikan gambaran atau fenomena baru, khususnya bagi perusahaan dan karyawan mengenai cara berkomunikasi dengan memanfaatkan media baru.