

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi digital adalah teknologi elektronika yang dapat menghasilkan efisiensi informasi dan sinergi informasi. Efisiensi informasi yang dimaksud berupa penghematan biaya serta waktu yang dihasilkan ketika teknologi meningkatkan kinerja tugas. Sinergi informasi tersebut yaitu dapat berupa hasil kinerja yang dihasilkan ketika teknologi memungkinkan individu atau unit untuk mengumpulkan sumber daya serta berkolaborasi lintas budaya (Dewett & Jones, 2001). Kemajuan teknologi informasi tersebut memunculkan adanya generasi digital, yaitu mereka yang tumbuh dan berkembang dalam kemudahan akses teknologi informasi digital, bahkan sudah menjadi suatu rutinitas dalam kebutuhannya sehari-hari.

Penggunaan teknologi digital telah berkembang pada kehidupan manusia, terbukti pada tahun 2015 diperkirakan lebih dari tiga miliar orang mempunyai akses ke Internet di seluruh dunia (Internet World Stats, 2015). Peningkatan penggunaan teknologi digital dapat mempengaruhi perkembangan identitas dan pola hubungan karyawan didalam organisasi serta kompetensi yang dikembangkan oleh para angkatan kerja. Menurut (Prensky, 2001) terdapat dua keterkaitan manusia terhadap teknologi yaitu *digital native* dan *digital immigrant*. *Digital native* adalah individu yang tidak dapat mengingat saat pertama kali mereka mengakses Internet. Mereka benar-benar di rumah di

dunia perangkat digital dan sangat bergantung pada teknologi untuk belajar, berkomunikasi dan hiburan. Mereka yang tergolong *digital native* yaitu seseorang yang dari kecil (anak hingga remaja) sudah mengenal teknologi digital seperti email, telepon seluler dan teknologi lainnya. *Digital immigrant* yaitu orang-orang yang telah siap mengadopsi teknologi atau mempelajari perkembangan teknologi digital sehingga mereka dapat mengikuti kemajuan perkembangan teknologi di era globalisasi (Prensky, 2001). Dengan meningkatnya penggunaan teknologi ini, menyebabkan perubahan besar telah terjadi pada dunia kerja yang sudah banyak menggunakan teknologi digital pada organisasinya khususnya pada kategori *digital immigrant*.

Angkatan kerja mengembangkan kemampuannya dengan menguasai teknologi digital agar dapat menyelesaikan pekerjaan ditempat kerjanya sehingga tujuan strategis perusahaan tersebut dapat tercapai dengan baik (Briggs & Makice, 2012). Perkembangan teknologi digital tersebut memunculkan tempat kerja digital adalah kumpulan semua alat-alat digital yang telah disediakan oleh organisasi untuk karyawannya yang ingin melakukan pekerjaan mereka (Tubb, 2015). Tempat kerja digital tersebut memungkinkan untuk cara kerja baru yang lebih efektif, meningkatkan lebih banyak keterlibatan dan kelincahan karyawan serta memanfaatkan gaya dan teknologi digital yang berorientasi pada karyawan (Gartner, 2015). Tempat kerja digital ini merupakan asset suatu organisasi yang penting untuk mengoptimalkan produktivitas karyawannya (Stieglitz and Brockmann, 2012). Tempat kerja digital ini disediakan oleh organisasi untuk karyawannya dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan menggunakan perangkat digital sehingga dapat lebih efisien.

Sebuah organisasi yang didominasi oleh tenaga kerja berkategori *digital immigrant*, mendapatkan tantangan tersendiri terutama pada peningkatan *social relationship skill*. Keberadaan *digital immigrant* dan perkembangan teknologi yang pesat tersebut, organisasi harus dapat mengelola tenaga kerja dan teknologi digital agar dapat didesain ulang untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif. Selain itu teknologi digital ini juga dapat mempengaruhi kualitas interaksi komunikasi kita dengan orang lain karena banyaknya peluang presentasi diri didunia digital (Turkle, 2015). Oleh sebab itu komunikasi digital harus dibangun dengan *digital work design* untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif. Dalam dunia kerja digital, maka *digital mediated communication* adalah sebuah keharusan dimana interaksi komunikasi dengan orang lain dapat tercapai dengan baik.

*Digital mediated communication* memunculkan tantangan baru terkait dengan hubungannya terhadap *social relationship skill* yaitu berupa *communication skill*, *relationship quality* dan *empathy*. *Social relationship skill* merupakan hubungan social dengan rekan kerja yang lain untuk menciptakan keterampilan komunikasi, melakukan kolaborasi dan menumbuhkan *empathy* diantara rekan kerja yang lain. Kemajuan teknologi digital tersebut menyebabkan kehadiran *social relationship skill* ditengah-tengah perkembangan teknologi. Adanya perkembangan teknologi yang ditandai dengan kemunculan *social relationship skill* tersebut, diindikasikan justru akan menurunkan *social relationship skill* individu.

Beberapa penelitian mengenai dampak dari *digital mediated communication* telah dibahas oleh beberapa ahli yaitu Kraiger and Ford, (2006) bahwa angkatan kerja akan merasa nyaman dengan instruksi komunikasi berbasis teknologi untuk membantu karyawan

mengembangkan keterampilan yang mereka butuhkan dalam bekerja. Penelitian dari (Derks, van Mierlo, & Schmitz, 2014) dan (Tomlinson, 2007) menemukan bahwa munculnya teknologi seperti email, internet dan telepon seluler menjadikan suatu organisasi dapat terhubung berkomunikasi dan menjalin hubungan didalam maupun diluar tempat kerja mereka sehingga akan menumbuhkan *empathy* diantara rekan kerja. Sehingga kehadiran teknologi digital tersebut diperkirakan dapat meningkatkan *social relationship skill* individu.

Menurut Maddenand Jones, (2008) menemukan bahwa ditempat kerja pada saat dahulu hanya melalui komunikasi langsung tatap muka, namun sekarang telah menjadi suatu perkembangan yang besar saat komunikasi umumnya telah dilakukan melalui komunikasi elektronik. Terbukti pada Februari 2018 Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melaporkan jumlah pengguna internet pada tahun 2017 mencakup 54,68 persen dari total populasi Indonesia yang mencapai 262 juta orang. Melakukan komunikasi melalui elektronik telah menjadi bagian integral dalam keseharian masyarakat. Terlihat dari aktivitas digital penduduk Indonesia cukup tinggi seperti pemanfaatan teknologi dan internet sebagai sarana belajar serta komunikasi di sosial media.

Perkembangan komunikasi elektronik tersebut harus diimbangi dengan keterampilan komunikasi yang baik agar membantu meningkatkan kinerja karyawan ditempat kerja sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari *digital work design* dan *digital mediated communication* terhadap *social relationship skill*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalahnya adalah **Bagaimana meningkatkan *Social Relationship Skill* dalam *Digital Work Design* melalui *Digital Mediated Communication* ?**

Sedangkan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh antara *Digital Work Design* terhadap *Digital Mediated Communication*?
2. Bagaimana pengaruh antara *Digital Mediated Communication* terhadap *Communication Skill*?
3. Bagaimana pengaruh antara *Digital Mediated Communication* terhadap *Relationship Quality*?
4. Bagaimana pengaruh antara *Digital Mediated Communication* terhadap *Empathy*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang Masalah diatas maka diketahui tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *Digital Work Design* terhadap *Digital Mediated Communication*
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *Digital Mediated Communication* terhadap *Communication Skill*

3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *Digital Mediated Communication* terhadap *Relationship Quality*
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *Digital Mediated Communication* terhadap *Empathy*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menjadi panduan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan *Digital Work Design*, *Digital Mediated Communication* dan *Social Relationship Skill*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan *Digital Mediated Communication* pada penerapan *Digital Work Design*.