



Proses Komunikasi Kelompok melalui Platform Digital dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Tim

Group Communication Process through Digital Platforms to Increase Teamwork Quality

Arwaa Kamiliya Nasma^{1*}, Andriyono Kilat Adhi², Alfi Rahmawati³

^{1,2,3} Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi IPB University, Indonesia

Corresponding Author: arwaakamiliya@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan signifikan dalam cara individu maupun kelompok berkomunikasi khususnya pada dunia kerja yang profesional. Pemanfaatan secara aktif platform komunikasi digital oleh PT Schneider Electric Indonesia mendukung kelancaran semua aktivitas kerja tim di Indonesia, baik koordinasi internal maupun eksternal, sebagai salah satu perusahaan multinasional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses komunikasi kelompok melalui platform digital antar anggota dalam Tim Expert Industry Automation dan mengetahui proses komunikasi kelompok melalui platform digital dalam meningkatkan kualitas kerja Tim Expert Industry Automation. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan analisis data berbentuk pernyataan dari enam informan. Hasil penelitian menunjukkan proses komunikasi kelompok dalam tim expert industri automation terjalin secara multi-arah. Frekuensi komunikasi ketika ada project meningkat dan membuat tim mencapai tujuan bersama lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kualitas Kerja Tim; Proses Komunikasi Kelompok.

Abstract

The development of digital technology has brought significant changes in the way individuals and groups communicate, especially in the professional work environment. The active utilization of digital communication platforms by PT Schneider Electric supports the smoothness of all team work activities in Indonesia, both internal and external coordination, as one of the multinational companies. The purpose of this research is to understand the group communication process through digital platforms among members of the Expert Industry Automation Team and to understand the group communication process through digital platforms to increase the teamwork quality of the Expert Industry Automation Team. This research uses a qualitative method, employing data analysis in the form of statements from six informants. The research results show that the group communication process within the automation industry expert team is multi-directional. The frequency of communication during a project increases and enables the team to achieve their shared goals more effectively and efficiently.

Keyword: Group Communication Process; Teamwork Quality.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan signifikan dalam cara individu maupun kelompok berkomunikasi khususnya pada dunia kerja yang profesional. Komunikasi digital menjadi suatu bagian yang memang tidak terpisahkan dari aktivitas di dunia kerja karena era modern saat ini. Pemanfaatan secara aktif platform komunikasi digital oleh PT Schneider Electric mendukung kelancaran semua aktivitas kerja tim di Indonesia, baik koordinasi internal maupun eksternal, sebagai salah satu perusahaan multinasional. Penggunaan platform digital ini dinilai lebih praktis dan efisien dalam menjangkau seluruh anggota tim, terlebih dalam situasi kerja hybrid atau remote.

Komunikasi tidak lagi terbatas pada ruang fisik, melainkan telah berkembang menjadi proses yang berlangsung lintas ruang dan waktu melalui berbagai platform digital. Perubahan ini menunjukkan transisi proses komunikasi kelompok dari tatap muka ke berbasis daring. Komunikasi digital merupakan proses pemindahan pesan atau informasi dari komunikator ke komunikan melalui media digital. Karakteristik komunikasi digital dalam menggabungkan, mengemas dan menyajikan informasi lebih lebih cepat dan lebih nyaman dibandingkan dengan komunikasi tradisional. Fitur teknologi memungkinkan pesan akan disampaikan dan dikemas dengan cara unik dan menawan membuat komunikasi digital lebih unggul (Asari dkk, 2023:1-2).

Perusahaan mendorong karyawan untuk mengandalkan dan memanfaatkan teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan percepatan alur informasi. Setiap perusahaan umumnya memanfaatkan suatu platform digital yang mendukung koneksi dengan luas, baik komunikasi internal maupun eksternal. Microsoft teams menjadi platform digital yang populer digunakan perusahaan sebagai sarana untuk memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antar anggota tim. Penggunaan aplikasi ini memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas kerja tim dalam perusahaan.

Kualitas kerja dalam tim sangat dipengaruhi dengan bagaimana anggota tim saling berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi yang baik akan menjadikan tim berinteraksi secara aktif dan saling berkolaborasi. Tim dengan komunikasi yang buruk menimbulkan berbagai macam kendala, seperti minimnya pemahaman terhadap informasi yang akan diberikan. Komunikasi yang baik berperan juga dalam menciptakan lingkungan yang positif, dimana setiap anggota tim merasa dihargai dan didengar.

Proses komunikasi kelompok melalui platform digital belum berjalan dengan optimal. Dalam tim expert ini banyak melibatkan berbagai pihak seperti sales, partner dan end user yang harus berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi yang terjalin dengan baik, pastinya membuat anggota tim dapat lebih mudah berbagi ide, menyelesaikan konflik, serta mencapai keputusan yang lebih tepat dalam menjalankan strategi pemasaran.

Komunikasi kelompok tidak hanya berdampak pada pencapaian target, tapi juga meningkatkan kualitas kerja tim yang pada akhirnya berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. Kelompok yang baik adalah kelompok yang memberikan kesempatan pada anggota-anggota yang ada di dalamnya untuk mengaktualisasikan diri. Proses komunikasi kelompok memiliki tatanan komunikasi yang terkait satu sama lain dan menciptakan jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi ini bisa terjadi melalui tiga atau lebih anggota dan mungkin juga di antara keseluruhan anggota dalam kelompok.

Peneliti terdahulu Zefanya (2022) mengkaji pola komunikasi kelompok dalam mengoptimalkan kinerja karyawan. Penelitian tersebut berfokus pada pola komunikasi kelompok dan merancang pola komunikasi kelompok agar berjalan dengan baik. Komunikasi kelompok menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kerja tim, yang anggotanya harus berinteraksi secara aktif menggunakan bahasa verbal dan bahasa non verbal. Tantangan yang sering dihadapi dalam komunikasi kelompok, seperti perbedaan gaya komunikasi dan kurangnya kejelasan dalam tujuan yang akan dicapai.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, terdapat dua rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana proses komunikasi kelompok melalui platform digital antar anggota dalam Tim Expert Industri Automation di PT. Schneider Electric Indonesia?
2. Bagaimana proses komunikasi kelompok melalui platform digital dalam meningkatkan kualitas kerja Tim Expert Industri Automation di PT. Schneider Electric Indonesia?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena pada penelitian ini menggunakan analisis data berbentuk pernyataan dari enam informan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan observasi, wawancara, Dokumentasi dan Studi Literatur. Teknik analisis data kualitatif yang dilakukan pada penelitian ini ada empat tahap, sesuai yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

PEMBAHASAN

Proses Komunikasi Kelompok Tim Expert Industry Automation

Komunikasi kelompok (*small group communications*) adalah proses komunikasi yang terjadi antara tiga orang atau lebih dan berlangsung secara tatap muka. Anggota dalam kelompok tersebut berinteraksi satu sama lain. Tipe komunikasi ini dinilai sebagai pengembangan dari komunikasi antarpribadi. Menurut Goldberg (2016) Komunikasi kelompok mengacu pada adanya komunikasi antara komunikator dan kelompok yang lebih dari dua orang. Komunikasi kelompok terjadi ketika orang berinteraksi dalam kelompok-kelompok kecil dan tidak menguraikan bagaimana komunikasi harus dilakukan atau memberikan saran tentang bagaimana melakukannya.

Situasi yang dinilai sebagai komunikasi kelompok kecil dapat diubah menjadi komunikasi interpersonal dengan setiap komunikan. Komunikator dengan setiap komunikan dapat terjadi interaksi atau dialog tanya jawab. Komunikasi interpersonal sangat efektif dalam mengubah pendapat, sikap dan perilaku komunikan dibandingkan dengan komunikasi kelompok kecil.

Menurut Burgoon dan Ruffner dalam Rismawaty (2014) Komunikasi kelompok terjadi karena adanya interaksi tatap muka dari tiga atau lebih orang untuk memperoleh maksud atau tujuan yang diinginkan seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dalam kelompok dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan baik. Kelompok merupakan sekumpulan orang yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan, mengenal satu sama lainnya, dan mereka memandang satu sama lain sebagai bagian dari kelompok tersebut.

Komunikasi memudahkan manajemen, seperti seorang expert manajer yang pastinya harus menjadi komunikator yang baik untuk timnya. Manajer yang tidak dapat berkomunikasi dengan bawahannya tentang suatu pekerjaan atau tentang sesuatu yang berhubungan dengan project dan tanggung jawab yang harus dilakukan tidak akan berhasil menyuruh anggota tim untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Sebaliknya apabila anggota tim tidak dapat berkomunikasi secara bebas, baik dan benar dengan manajernya, maka informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan secara baik tidak akan berhasil.

Proses komunikasi kelompok yang terjadi dalam tim expert industry automation terjadi karena adanya unsur-unsur yang terpenuhi. Proses komunikasi ini melibatkan expert manager dengan anggota tim lainnya dalam menyampaikan project, pencapaian, kendala yang dihadapi, dan *goals* yang akan dicapai kedepannya. Penggunaan platform digital juga mempermudah anggota tim berinteraksi secara real-time tanpa terhalang oleh jarak dan waktu. Interaksi secara *hybrid* sering dilakukan tim expert karena beberapa anggota tim sering melakukan *visit customer* di luar pulau. Microsoft Teams sering digunakan oleh tim expert industry automation, karena anggota tim dapat dengan mudah mengunggah, menyimpan, dan mengakses dokumen penting dalam satu *shared file*.

Komunikasi digital adalah cara untuk mentransfer pesan dan data dari satu komunikator ke komunikator lain melalui media yang kompleks. Proses transfer pesan dalam komunikasi digital lebih cepat, bermanfaat dan memiliki elemen mekanis yang unik. Komunikasi digital sangat memudahkan orang untuk berkomunikasi satu sama lain tanpa memandang jarak dan waktu (Asari dkk, 2023:6-7).

Kegiatan pekerjaan online dibuat dalam bentuk Microsoft Office 365 merupakan gabungan dari berbagai program seperti Microsoft Office, Microsoft Sharepoint Online, Microsoft Exchange Online dan Microsoft Lync Online, yang selalu terhubung dengan layanan cloud. Microsoft Teams memungkinkan setiap pengguna untuk berkomunikasi dan saling membantu melalui obrolan dan merasa seolah mereka bertemu langsung.

Miskomunikasi antar anggota tim expert industry automation jarang terjadi karena anggota tim memiliki keahlian khusus di bidangnya, sehingga ketika salah satunya menghadapi kendala bisa memastikan untuk bertanya pada anggota yang memiliki pengetahuan relevan. Lingkungan kerja yang saling mendukung diciptakan melalui komunikasi yang terbuka dan kolaboratif.

Priyono (2022:13) mendefinisikan sistem komunikasi digital memiliki kekurangan dengan meliputi lima hal, salah satunya tidak mewakili emosi pengguna sehingga, pengguna terbatas untuk berekspresi. Masalah yang dihadapi saat menggunakan platform digital ketika anggota tim melakukan meeting dengan cara virtual. Anggota tim sulit merasakan sisi emosional saat berdiskusi dengan cara virtual, ekspresi wajah dan bahasa tubuh tidak terlihat dengan jelas dan membuat berkurangnya kemampuan untuk memahami perasaan dan reaksi dari lawan bicara. Proses komunikasi ini membuat diskusi terasa kurang personal dan lebih mekanis.

Tim expert industri automation terdiri dari *Expert Manager*, *System Architecture Engineer*, *Drives Product Application*, dan *Product Application Engineer* yang memiliki keahlian masing-masing. Interaksi dalam tim pastinya saling terhubung untuk melakukan pertukaran informasi. Pola komunikasi yang terjalin dalam tim expert industri automation yaitu, multi-arah. Pertukaran informasi yang terjadi membuat anggota tim berinteraksi secara aktif dan jelas ada feedback di dalamnya.

Kualitas Kerja Tim Expert Industri Automation

Kualitas kerja juga membantu dalam meningkatkan motivasi kerja dan meningkatkan loyalitas suatu organisasi dengan karyawan. Menurut Siagian (2007) *Quality of Worklife* atau dikenal sebagai kualitas kerja merupakan upaya sistematis dalam suatu organisasi, dimana para karyawan diberikan kesempatan untuk turut berperan dan menentukan cara bekerja dalam mencapai tujuan.

Lingkungan kerja yang baik memiliki ciri dengan keterbukaan dalam komunikasi, kerjasama antar kelompok yang baik, pekerjaan sesuai dengan uraian tugas yang dimiliki, serta perlakuan yang adil. Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia. Menurut Matutina (2012) kualitas mengacu pada kemampuan sumber daya manusia sebagai berikut:

1. *Knowledge*

Kemampuan yang dimiliki karyawan dengan berorientasikan pada intelegensi daya pikir serta penguasaan wawasan yang luas.

2. *Skill*

Penguasaan teknis operasional dalam bidang tertentu sesuai yang dimiliki karyawan.

3. *Abilities*

Terbentuknya sejumlah kompetensi yang dimiliki karyawan, seperti halnya loyalitas, kerjasama, kedisiplinan, tanggung jawab dan kerjasama.

Key Performance Indicator (KPI) adalah alat ukur dalam memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi dan individu terhadap tujuan yang sudah ditetapkan (Bianco, 2023). KPI diklasifikasikan dalam beberapa kriteria seperti jenis, tujuan, waktu dan level organisasi. Tim expert industri automation memiliki dua jenis KPI yang dimiliki setiap anggotanya. Jenis yang pertama terkait performance yang ditentukan oleh Human Resources, yang diukur dengan kuantitas. Jenis KPI yang kedua ditentukan oleh expert manajer berdasarkan tujuan yang telah disepakati bersama dengan anggota tim. Proses penentuan KPI ini melibatkan diskusi dan kolaborasi antara manajer dan tim expert untuk memastikan bahwa setiap anggota memahami dan menyetujui target yang harus dicapai. Kesepakatan yang dibuat ini penting bagi manajer untuk menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab di antara anggota tim.

Expert manajer memiliki peran penting untuk mengawasi dan menilai proyek yang dikerjakan oleh setiap anggota tim. Penilaian yang dilakukan ini secara kualitatif yang mencakup berbagai aspek seperti *success story*, *solution*, dan *impact*. Expert manajer merasa hal ini akan memberikan umpan balik yang lebih mendalam dan konstruktif untuk setiap anggota tim. Penilaian yang dilakukan juga sangat membantu untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari anggota tim dan memahami kemampuan setiap anggota secara lebih mendalam. Evaluasi yang dilakukan nantinya dapat memberikan dukungan yang lebih tepat sasaran dan merancang program pengembangan yang sesuai kedepannya. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga memperkuat kinerja tim secara keseluruhan, sehingga tujuan bersama dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan peneliti dapat memberikan simpulan sebagai berikut: 1) Proses Komunikasi Kelompok dalam tim expert industri automation terjalin secara multi-arah. Pertukaran informasi yang terjadi membuat anggota tim berinteraksi secara aktif dan jelas ada feedback di dalamnya. 2) Proses Komunikasi Kelompok melalui Platform Digital membantu dalam meningkatkan kualitas kerja tim. Frekuensi komunikasi ketika ada project meningkat dan membuat tim mencapai tujuan bersama lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvin A. Goldberg-Carl E Larson. 2016. Komunikasi Kelompok Proses Diskusi dan Penerapannya. <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20315393>
- Arni, M. 2011. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara. http://ucs.sulselib.net//index.php?p=show_detail&id=51534
- Bianco, RA. 2023. Aplikasi Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicator. <https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/7154/1/Artikel%20Jurnal%20Komputer.pdf>
- Effendy, OU. 2012. Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi. Citra Aditya Bakti. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/21224/ilmu-teori-dan-filsafat-komunikasi.html>
- Irianto, YB. 2020. Dinamika Kelompok (modul 4). http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR. ADMINISTRASI PENDIDIKAN/196210011991021-YOYON_BAHTIAR_IRIANTO/Modul-4-Dinamika_Kelompok.pdf
- Matutina. 2012. Manajemen Sumber daya Manusia, Cetakan Kedua. Gramedia Widia Sarana Indonesia. Jakarta.
- Priyono, PE. 2022. Komunikasi dan Komunikasi Digital. Bogor. Guepedia.
- Siagian, S. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta. http://115.124.72.221/slim_teknik/index.php?p=show_detail&id=2432
- Zefanya, S. 2022. Pola Komunikasi Kelompok Dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan PT. Global Pharma Indonesia. <https://repositori.buddhidharma.ac.id/1423/>