

“Komunikasi Internal Dalam Bisnis Digital”

Komunikasi Digital 04

Syaifuddin S.Sos., M.Si



Komunikasi Internal

Komunikasi Internal adalah proses pertukaran informasi dan pesan antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi internal bisa berlangsung di berbagai ruang organisasi, baik fisik maupun digital.

1. Di Mana Komunikasi Internal Terjadi

a. Ruang Fisik (Tradisional)

Terjadi di tempat kerja langsung:

- Ruang rapat → untuk koordinasi tim dan pengambilan keputusan.
- Kantor atau ruang kerja → untuk komunikasi sehari-hari antar karyawan.
- Area publik kantor (kantin, lobi, pantri) → untuk komunikasi informal yang memperkuat hubungan sosial.

Bentuk komunikasi ini bersifat tatap muka, lebih personal, dan memungkinkan umpan balik langsung.

Ruang Organisasi

b. Ruang Digital (Modern)

Seiring digitalisasi kerja, komunikasi internal kini juga berlangsung di:

- Platform pesan cepat → Slack, Teams, WhatsApp Work.
- Email perusahaan → untuk komunikasi formal dan dokumentasi.
- Intranet perusahaan → portal internal untuk pengumuman, SOP, dan file kerja.
- Video meeting platform → seperti Zoom atau Google Meet untuk rapat jarak jauh.

Bentuk komunikasi ini bersifat sinkron (real-time) dan asinkron (tertunda), tergantung media yang digunakan.

2. Bagaimana Proses Terjadinya Komunikasi Internal

Proses komunikasi internal mengikuti pola dasar proses komunikasi organisasi, yaitu:

a. Pengirim (Sender)

Orang atau divisi yang memiliki informasi untuk disampaikan.
Contoh: Manajer mengirim instruksi proyek ke tim.

b. Pesan (Message)

Isi komunikasi yang ingin disampaikan. Contoh: Arahan kerja, laporan, pengumuman, atau ide.

c. Media (Channel)

Saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Contoh: Email, Slack, rapat langsung, intranet.

d. Penerima (Receiver)

Karyawan atau kelompok yang menerima pesan.

e. Umpan Balik (Feedback)

Respons atau tanggapan penerima terhadap pesan.

Contoh: Balasan email, komentar di Slack, atau hasil rapat tindak lanjut.

f. Gangguan (Noise)

Segala hal yang menghambat pemahaman pesan.

Contoh: Pesan tidak jelas, gangguan teknis, atau miskomunikasi antar divisi.

3. Bentuk Komunikasi Internal

Berdasarkan arah arus informasinya:

Bentuk	Arah	Contoh
Komunikasi ke bawah (downward)	Dari pimpinan ke bawahan	Instruksi kerja, pengumuman
Komunikasi ke atas (upward)	Dari bawahan ke pimpinan	Laporan, saran, keluhan
Komunikasi horizontal	Antar rekan seajar	Koordinasi antar divisi
Komunikasi diagonal	Antar level berbeda di departemen berbeda	Manajer proyek ke staf keuangan

Budaya Organisasi Digital

- Budaya organisasi digital adalah nilai, norma, dan perilaku kerja yang berkembang di dalam organisasi yang telah bertransformasi ke arah digital.
- Artinya: budaya ini tidak hanya soal teknologi, tapi juga cara berpikir, berkolaborasi, dan berinovasi dalam lingkungan kerja yang serba digital.

Nilai Utama Dalam Budaya Organisasi Digital

1.Data-driven: Organisasi mengambil keputusan berdasarkan data dan analisis digital, bukan sekadar intuisi atau kebiasaan lama.

Contoh penerapan:

- Divisi marketing menggunakan Google Analytics atau insight media sosial untuk menentukan strategi promosi.
- HR menggunakan data kinerja karyawan (OKR/ dashboards) untuk evaluasi objektif.

Tujuan: Meningkatkan akurasi keputusan, efisiensi kerja, dan mengurangi bias manusia.

Nilai Utama Dalam Budaya Organisasi Digital

2. Kolaboratif

Budaya kerja yang menekankan kerja sama lintas tim dan departemen, terutama melalui platform digital.

Contoh penerapan:

- Tim proyek bekerja bersama lewat Slack, Microsoft Teams, atau Notion.
- Dokumen kerja bersama di Google Drive yang bisa diedit real-time.

Tujuan:

- Meningkatkan sinergi, mempercepat alur komunikasi, dan memecahkan masalah bersama tanpa batas lokasi atau jabatan.

Nilai Utama Dalam Budaya Organisasi Digital

3. Agile

Organisasi cepat beradaptasi terhadap perubahan teknologi, pasar, dan kebutuhan pelanggan.

Contoh penerapan:

- Saat muncul tren baru di media sosial, tim digital marketing segera menyesuaikan strategi konten.
- Pengembangan produk dilakukan dengan sistem sprint (berbasis proyek jangka pendek dan iteratif).

Tujuan:

- Menghindari birokrasi lambat dan mendorong inovasi berkelanjutan.

Nilai Utama Dalam Budaya Organisasi Digital

4. Transparan

Budaya yang menjunjung keterbukaan informasi, proses, dan hasil kerja di dalam organisasi.

Contoh penerapan:

- Laporan proyek atau performa tim dapat diakses seluruh anggota perusahaan.
- Rapat virtual direkam dan dibagikan agar semua anggota mengetahui hasil diskusi.

Tujuan:

- Meningkatkan kepercayaan, tanggung jawab, dan rasa memiliki di antara anggota organisasi.

Nilai Utama Dalam Budaya Organisasi Digital

5. Learning Culture

Budaya yang mendorong setiap individu terus belajar dan mengembangkan keterampilan baru, terutama terkait teknologi digital.

Contoh penerapan:

- Perusahaan menyediakan pelatihan digital (AI tools, data analytics, cybersecurity).
- Karyawan didorong untuk berbagi pengetahuan lewat sharing session online.

Tujuan:

- Menciptakan SDM yang adaptif, kreatif, dan siap menghadapi perubahan digital yang cepat.

Remote Working dan Hybrid Working

Remote Working

Remote working (kerja jarak jauh) adalah sistem kerja di mana karyawan dapat bekerja dari lokasi di luar kantor — rumah, kafe, atau bahkan negara lain — dengan bantuan internet dan alat kolaborasi digital.

Kelebihan:

- Fleksibilitas waktu dan tempat.
- Efisiensi biaya transportasi dan operasional.

Tantangan:

- Koordinasi dan komunikasi tim bisa melemah.
- Sulit menjaga engagement antarpegawai.

Remote Working dan Hybrid Working

Hybrid Working

Hybrid working adalah model kerja gabungan antara bekerja di kantor dan bekerja jarak jauh.

Misalnya: karyawan masuk kantor 2–3 hari dalam seminggu, sisanya bekerja dari rumah.

Kelebihan:

- Menjaga keseimbangan sosial dan produktivitas.
- Fleksibilitas tetap terjaga.

Tantangan:

Membutuhkan aturan yang jelas tentang kehadiran dan tanggung jawab.

Perlu manajemen waktu dan komunikasi yang disiplin.

Cara Menerapkan Remote dan Hybrid Working Menjadi Habit di Dunia Digital

Aspek	Strategi Praktis
Komunikasi Digital	Gunakan platform seperti Slack, Teams, Zoom, Notion, dan Trello untuk koordinasi rutin.
Transparansi & Akuntabilitas	Setiap proyek harus punya dashboard digital yang bisa dipantau semua anggota.
Ritual Digital	Ganti morning briefing kantor dengan daily check-in di platform online.
Digital Mindset	Dorong karyawan berpikir efisien, cepat beradaptasi, dan terbiasa dengan tools digital baru.
Wellbeing & Engagement	Sediakan sesi virtual nonformal seperti Friday talk, online coffee break, atau team game.
Pelatihan Berkelanjutan	Lakukan digital upskilling agar karyawan tidak tertinggal teknologi.