

Hambatan Komunikasi Horizontal Pekku *Instant website* Surabaya dengan Menggunakan Skype

Christian Jansen, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

Christianjansen15@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hambatan komunikasi horizontal di Pekku *Instant website* Surabaya ketika menggunakan Skype. Pekku *Instant website* Surabaya merupakan salah satu perusahaan pertama di Indonesia yang bergerak di bidang platform *website* dengan jumlah pengguna mencapai tiga puluh ribu user dan bertambah setiap harinya. Peneliti menggunakan teori hambatan komunikasi horizontal dengan empat hambatan, yaitu penyaringan (*filtering*), persepsi selektif, perasaan, dan bahasa. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, *chat history skype*, dan alur komunikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan ada hambatan komunikasi yang terjadi di Pekku *Instant website* Surabaya ketika menggunakan Skype yaitu hambatan penyaringan (*filtering*), persepsi selektif, perasaan, dan bahasa.

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi Horizontal, *Computed Mediated Communication*, Skype

Pendahuluan

Pekku *Instant website* adalah sebuah perusahaan yang berinisiatif membuat sebuah platform *website* builder, dimana orang dapat membuat sendiri *Websitenya* tanpa kemampuan programming dengan biaya yang terjangkau. Pekku *Instant website* menyediakan platform pembuatan *Website* dengan konsep Do It Yourself yang memungkinkan pengguna membuat *websitenya* sendiri sesuai dengan kreatifitas dan keinginan dari pengguna, Pekku *Instant website* sendiri adalah perusahaan berbasis *website* pertama dengan konsep mandiri di yang berdomisili di Surabaya, Jawa Timur.

Di Surabaya Pekku *Instant website* merupakan satu - satunya perusahaan yang bergerak di bidang *website* dengan platform *drag & drop*. Dengan pemikiran bahwa *website* merupakan satu media yang efisien untuk branding & pemasaran sebuah usaha, namun pada saat itu untuk membuat sebuah *website* dibutuhkan biaya yang tinggi dan untuk membuat sendiri sebuah *website* dibutuhkan kemampuan untuk bahasa pemrograman. Oleh karena itu customer Pekku *Instant website* Surabaya dapat membuat sendiri *websitenya* tanpa kemampuan programming dengan biaya yang terjangkau bahkan gratis. Membawa nama platform *website* pertama di Asia dan Surabaya sendiri, Pekku *Instant website* saat

ini memiliki 30.000 user lebih dan terus bertambah setiap harinya dari seluruh dunia (sumber : <https://www.pekku.com/ads>).

Pekku *Instant website* sendiri bertujuan untuk membuat Indonesia melek akan penggunaan teknologi, karena salah satu media yang efisien untuk melakukan pemasaran adalah menggunakan *website*. Tetapi tidak hanya untuk konsumen, Pekku *Instant website* sendiri juga menggunakan teknologi komunikasi untuk berkomunikasi antar divisi. Skype merupakan alat koordinasi antar divisi utama di Pekku *Instant website*, jika terjadi permasalahan semua komunikasi formal yang berkaitan dengan pekerjaan dilakukan melalui Skype seperti pengiriman file seperti gambar dan dokumen antar divisi penggunaan Skype pun dibatasi hanya pada saat jam kerja. Pekku *Instant website* Surabaya menggunakan Skype, karena masing – masing kepala divisi bekerja dengan pekerjaan masing – masing dan tidak ingin ada gangguan seperti berbicara pada saat bekerja, jadi masing – masing kepala divisi dan anggota divisi berada dalam satu ruangan yang sama dan duduk bersebelahan satu sama lain tetap menggunakan Skype sebagai media komunikasi tanpa menggunakan komunikasi tatap muka sama sekali.

Skype adalah sosial media yang memiliki fitur untuk melakukan panggilan video atau suara ke semua orang di dunia, melakukan panggilan secara grup, membagikan pesan tertulis, melakukan panggilan telepon dengan menggunakan nomer telepon yang bermanfaat untuk menjangkau bisnis lokal dan teman saat sedang offline, dan kelebihan lain adalah melakukan presentasi jarak jauh (sumber: www.skype.com). Dengan memanfaatkan kelebihan dari Skype, komunikasi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Sementara itu skype saati ini di gunakan oleh sekitar 405 juta pengguna dan 30% dari pengguna tersebut menggunakan Skype dengan tujuan bisnis (Sten Tamkivi, 2009).

Komunikasi adalah hal yang menyatukan semua divisi, sub divisi, proses, sistem, dan budaya bersama. Jika komunikasi terhenti, organisasi akan terpaksa untuk berhenti berjalan. Komunikasi merupakan hal vital bagi keberadaan sebuah organisasi (Robbins, 2007, p.293). Komunikasi organisasi horizontal biasa disebut lateral communication atau sideways communication. Komunikasi horizontal merupakan aliran komunikasi yang membawa cukup banyak informasi dalam sebuah organisasi menurut Gallagher (1997, p.13) ”komunikasi horizontal sangatlah penting dalam organisasi telah diperkirakan bahwa dua per tiga aliran komunikasi membawa informasi dengan cara ini”.

Aliran komunikasi horizontal adalah komunikasi diantara anggota organisasi dalam hierarki yang sama. Manajemen perlu mendorong komunikasi horizontal antara karyawan terutama pada situasi organisasi yang kompleks dimana koordinasi kerja dan penyelesaian masalah sangat dibutuhkan (Kreps, 1990, p.207). Komunikasi horizontal merupakan yang penting karena koordinasi pekerjaan dalam bagian – bagian organisasi. Karena struktur organisasi mempunyai lebih banyak bagian – bagian dan setiap individu makin mempunyai spesialisasi tertentu, kebutuhan akan koordinasi antara bagian – bagian yang ada kemudia juga memperbanyak komunikasi horizontal. Hambatan komunikasi

organisasi dikemukakan oleh Robbins (2011, p.293) ada 4 hambatan yaitu, Penyaringan (Filtering), Persepsi Selektif, Perasaan, dan Bahasa.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana “Hambatan Komunikasi Horizontal Pekku *Instant website* Surabaya dengan menggunakan Skype” ?

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Organisasi

Menurut Redding dan Saborn (2005. p.65), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Termasuk dalam komunikasi organisasi adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, ketrampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program. Komunikasi organisasi sering juga melibatkan komunikasi lainnya seperti, Komunikasi antar pribadi dan komunikasi publik. Komunikasi organisasi terbagi menjadi dua yaitu formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak tergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat juga termasuk gossip.

Aliran komunikasi dibagi menjadi dua yaitu komunikasi formal (formal communications channel) dan saluran komunikasi informal (informal communications channel). Saluran komunikasi formal adalah komunikasi terencana yang dibatasi oleh struktur yang ditetapkan oleh perusahaan. Dalam saluran komunikasi formal terdapat pengaturan hierarki, divisi, departemen, tanggung jawab yang spesifik, posisi dan deskripsi pekerjaan yang ditugaskan pada anggota organisasi. Komunikasi informal (grapevine) tidak terencana dan tidak mengikuti struktur formal organisasi, tetapi muncul dalam interaksi sosial diantara para anggota organisasi (Davis, 1953, p 43-49).

Dalam pola komunikasi formal, terdapat arah aliran komunikasi yaitu, informasi yang berpindah secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah (komunikasi ke bawah), informasi yang bergerak dari suatu jabatan lebih rendah kepada orang yang otoritasnya lebih tinggi (komunikasi ke atas), komunikasi yang bergerak diantara orang – orang yang memiliki jabatan – jabatan yang tidak menjadi atasan maupun bawahan satu dengan yang lainnya dan mereka menempati bagian fungsional yang berbeda (komunikasi horizontal) (Pace and Faules, 1998. p.184).

Komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan sama, posisi sama, maupun level yang sama dalam suatu

organisasi (Daft, 2003), komunikasi bentuk ini selain berguna untuk menginformasikan juga untuk meminta dukungan dan mengkoordinasikan aktivitas. Komunikasi horizontal diperlukan untuk menghemat waktu dan memudahkan koordinasi sehingga mempercepat tindakan (Robbins, 2007).

Hambatan Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan yang penting karena koordinasi pekerjaan dalam bagian – bagian organisasi. Karena struktur organisasi mempunyai lebih banyak bagian – bagian dan setiap individu makin mempunyai spesialisasi tertentu, kebutuhan akan koordinasi antara bagian – bagian yang ada kemudian juga memperbanyak komunikasi horizontal. Hambatan komunikasi organisasi dikemukakan oleh Robbins (2011 p.393) dijabarkan sebagai berikut :

1. Penyaringan (Filtering)

Hambatan ini merupakan komunikasi yang dimanipulasikan oleh pengirim sehingga nampak lebih bersifat menyenangkan si penerima. Komunikasi semacam ini dapat berakibat buruk bagi organisasi, karena jika informasinya dijadikan dasar pengambilan keputusan maka keputusan yang di hasilkan berkualitas rendah dan salah.

2. Persepsi Selektif

Hambatan ini merupakan keadaan dimana penerima pesan di dalam proses komunikasi, melihat dan mendengar atas dasar keperluan, motivasi, dan latar belakang, pengalaman, dan ciri – ciri pribadi lainnya.

3. Perasaan

Hambatan ini merupakan bagaimana perasaan penerima pada saat dia menerima pesan komunikasi akan mempengaruhi cara dia menginterpretasikan pesan. Pesan yang sama yang diterima oleh seseorang di saat sedang marah akan berbeda penafsirannya jika ia menerima pesan itu dalam keadaan normal.

4. Bahasa

Kata – kata memiliki makna yang berbeda antara seseorang dengan orang lain. Terkadang arti dari sebuah kata tidak berada pada kata itu sendiri tetapi pada kita. Umur, pendidikan, lingkungan kerja, dan budaya adalah hal – hal yang secara nyata dapat mempengaruhi bahasa yang di gunakan oleh seseorang atau definisi lainnya dilekatkan pada suatu makna.

Computer Mediated Communication

Computer Mediated Communication (CMC) adalah proses komunikasi manusia dengan menggunakan media komputer, melibatkan orang – orang, berada dalam konteks yang terbatas, dan saling berkaitan dalam proses membentuk media untuk tujuan yang beraneka ragam (John December, 1997). Menurut A.F. Wood dan M.J. Smith (2005) *Computer Mediated Communication* adalah segala bentuk komunikasi antar individu, individu dengan kelompok yang saling berinteraksi melalui komputer dalam suatu jaringan internet.

Computer Mediated Communication (CMC) merupakan sebuah integrasi teknologi komputer dengan kehidupan sehari – hari. Di dalamnya seringkali terjadi adanya batas – batas yang samar antara bentuk komunikasi yang

bermediasi dan bentuk komunikasi yang termediasi (A.F. Wood dan M.J. Smith, 2005, p. 4). Teknologi internet merupakan pilar utama dalam bentuk CMC, Internet tidak terkontrol secara terpusat dalam memutuskan apa yang disebarkan kepada kepentingan umum maupun individu (Ben H. Bagdikian, 2004, p. 56)

Metode

Konseptualisasi Penelitian

dalam bagian – bagian organisasi. Karena struktur organisasi mempunyai lebih banyak bagian – bagian dan setiap individu makin mempunyai spesialisasi tertentu, kebutuhan akan koordinasi antara bagian – bagian yang ada kemudian juga memperbanyak komunikasi horizontal. Hambatan komunikasi organisasi dikemukakan oleh Robbins (2011 p.393) dijabarkan sebagai berikut :

1. Penyaringan (Filtering)

Hambatan ini merupakan komunikasi yang dimanipulasikan oleh pengirim sehingga nampak lebih bersifat menyenangkan si penerima. Komunikasi semacam ini dapat berakibat buruk bagi organisasi, karena jika informasinya dijadikan dasar pengambilan keputusan maka keputusan yang di hasilkan berkualitas rendah dan salah.

2. Persepsi Selektif

Hambatan ini merupakan keadaan dimana penerima pesan di dalam proses komunikasi, melihat dan mendengar atas dasar keperluan, motivasi, dan latar belakang, pengalaman, dan ciri – ciri pribadi lainnya.

3. Perasaan

Hambatan ini merupakan bagaimana perasaan penerima pada saat dia menerima pesan komunikasi akan mempengaruhi cara dia menginterpretasikan pesan. Pesan yang sama yang diterima oleh seseorang di saat sedang marah akan berbeda penafsirannya jika ia menerima pesan itu dalam keadaan normal.

4. Bahasa

Kata – kata memiliki makna yang berbeda antara seseorang dengan orang lain. Terkadang arti dari sebuah kata tidak berada pada kata itu sendiri tetapi pada kita. Umur, pendidikan, lingkungan kerja, dan budaya adalah hal – hal yang secara nyata dapat mempengaruhi bahasa yang di gunakan oleh seseorang atau definisi lainnya dilekatkan pada suatu makna.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus. Metode studi kasus menurut Robert K. Yin (2007. p.18) adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan dimana multisumber bukti dimanfaatkan.

Subjek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah kepala divisi Pekku *Instant website* Surabaya dari 7 divisi berbeda, Amelia Linardi dari divisi *Product*, Stefanus Gunawan dari divisi

Development, Yunanti Dwi Pratiwi dari divisi *Marketing* dan *Partner*, Ivonna Vivienne dari divisi *Design*, Hari Cahyadi dari divisi *Support*, Angelina Widjaja dari divisi *Finance*. Unit analisis yang dipilih peneliti adalah kepala masing – masing divisi yang memiliki latar belakang yang berbeda dan kemampuan yang berbeda dari masing – masing bidangnya karena dari latar belakang tersebut akan timbul kesalahpahaman dan hambatan – hambatan dalam berkomunikasi. • Unit analisis yang dipilih peneliti adalah kepala masing – masing divisi yang memiliki latar belakang yang berbeda dan kemampuan yang berbeda dari masing – masing bidangnya karena dari latar belakang tersebut akan timbul kesalahpahaman dan hambatan – hambatan dalam berkomunikasi menggunakan Skype.

Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1992), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Peneliti akan melakukan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data dari hasil observasi yang tidak perlu sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Peneliti akan mengumpulkan Informasi yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan riset. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola - pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

Temuan Data

Divisi Product

Saat menggunakan Skype sebagai media komunikasi utama di perusahaan divisi Product mengalami kendala dalam beberapa faktor seperti dalam penyampaian bahasa di dalam Skype, menurut Amel : “Karena kalau saya kurang tahu bahasanya, pasti kan kurang mengerti apa maksud dari orang tersebut, apalagi perbedaan bahasa tanpa disertai dengan tatap muka langsung, pasti lebih banyak kesulitan dalam memahami bahasa tersebut” (Sumber: Amel, 25 Oktober 2017).

Selain faktor bahasa, kondisi mood dan fisik juga mempengaruhi dalam berkomunikasi menggunakan media, seperti yang di ungkapkan oleh Amel : “Kan ada saatnya kita males untuk ngetik terlalu banyak jadi memang kita mempersingkat ketikan kita” (Sumber: Amel, 25 Oktober 2017)

Selain itu di perusahaan juga memiliki hambatan – hambatan yang mempengaruhi saat berkomunikasi menggunakan Skype, hambatan tersebut adalah ketika divisi Product berusaha menerangkan sesuatu kepada divisi lain melalui Skype, Amel mengatakan :“Saat menerangkan untuk kita bekerja, karena bagaimanapun *chat*

tidak bisa menerangkan dengan jelas dan menyeluruh, misalkan rekan kerja sedang membahas tentang fitur baru atau membahas untuk pekerjaan, perbedaan menggunakan *chat* itu tetap tidak bisa mengimbangi tatap muka langsung, karena dengan tatap muka langsung pasti lebih jelas pesannya, intensinya, niatannya, hal seperti itu tidak dapat digantikan dengan *chat*” (Sumber: Amel, 25 Oktober 2017).

Menurut Amel hambatan – hambatan berupa penyaringan informasi adalah tergantung bagaimana kebijakannya individu yang melakukan komunikasi menggunakan Skype karena jika informasi tidak disampaikan seutuhnya tentu akan menjadi masalah bukan hanya untuk divisi tetapi untuk perusahaan, tetapi di Pekku sendiri tidak ada hambatan berupa penyaringan informasi : “Penyaringan informasi, kalau menurut saya pribadi sih tidak ada itu kembali kepada pengguna masing – masing, kita mau sejauh apa atau sebesar apa sih informasi yang kita bagi, karena itu tergantung kebijakannya kita memakai media komunikasi” (Sumber: Amel, 25 Oktober 2017).

Divisi *Development*

Stefanus merupakan salah satu anggota Pekku Instant Website yang sudah lama bekerja untuk perusahaan tersebut yaitu selama tiga tahun. Stefanus sendiri tidak begitu yakin dan tahu pasti mengapa Skype menjadi media komunikasi utama di perusahaan tersebut. Berdasarkan pengalaman tiga tahun bekerja untuk Pekku Instant Website Surabaya, Stefanus mengalami beberapa kendala saat berkomunikasi menggunakan Skype, menurut Stefanus ada beberapa faktor seperti dalam penyaringan informasi, tetapi Stefanus juga menganggap hambatan tersebut adalah hal yang positif selama tidak dimanipulasi, seperti yang dia katakan : “Kenapa yang pertama menyingkat waktu dengan menyaring informasi yang kurang penting langsung ke intinya kalau misalkan butuh lebih detail tanya langsung ke orangnya” (Sumber: Stefanus, 25 Oktober 2017).

Menurut Stefanus tidak ada hambatan lainnya ketika menggunakan Skype selain hal teknis, karena menurut dia ada perbedaan antara berkomunikasi menggunakan media dan bertatap muka secara langsung :“Karena perbedaan ngetik sama jelaskan secara langsung berbeda karena kadang tidak sesuai dengan yang di maksudkan, biasanya saya langsung memberitahu kepada orang yang bersangkutan dengan tatap muka dan tidak menggunakan Skype, karena belum tentu apa yang diketik itu benar di tangkap oleh orang tersebut” (Sumber: Stefanus, 25 Oktober 2017).

Stefanus menganggap tidak ada hambatan berupa persepsi selektif, adalah merupakan hambatan tidak menjadi masalah karena saat berkomunikasi antar divisi, percakapan dapat berubah dan berkembang dengan sendirinya : “Karena kita jika sedang membicarakan sesuatu misal masalah A terkadang dapat berpindah ke permasalahan lain contohnya B” (Sumber: Stefanus, 25 Oktober 2017).

Divisi *Marketing* dan *Partner*

Menurut Tiwi saat menggunakan Skype sebagai media komunikasi utama antar divisi di Pekku Instant Website Surabaya, divisi Marketing and Partner tidak mengalami kendala apapun dikarenakan informasi di Pekku dapat di kontrol dan Pekku memiliki banyak group *chat* jadi, informasi yang diberikan dapat lebih difokuskan ingin diberikan kepada siapa saja : “Antar divisi dan antar pribadi di kantor bisa menggunakan group dan lebih mengerucut informasi apa saja yang akan diberikan ke siapa saja” (Sumber: Tiwi, 26 Oktober 2017).

Menurut Tiwi hambatan non-teknis seperti mood dan kondisi yang tidak baik juga tidak mempengaruhi dalam melakukan feedback, karena menurut dia bekerja mood tidak akan mengganggu jika dapat bekerja secara profesional. Hambatan – hambatan lain menurut Tiwi adalah hambatan teknis dari Skype sendiri seperti yang dia katakan : “Kalau hambatan saat menggunakan Skype, tidak ada sih menurut saya sebenarnya Skype sebagai alat komunikasi di kantor, ya hambatannya hanya satu sih menurut saya yaitu soal internet karena memang Skype membutuhkan internet, jadi ketika tidak ada internet Skype menjadi tidak dapat digunakan” (Sumber: Tiwi, 26 Oktober 2017).

Hambatan dalam faktor bahasa menurut Tiwi tidak menjadi gangguan saat bekerja karena, menurut dia jika tidak mengerti apa makna bahasa tersebut maka, dia akan bertanya pada saat jam istirahat atau ketika sedang tidak bekerja : “Kalo soal masalah bahasa, latar belakang budaya, ya tidak sih karena dalam satu kantor walaupun kita sering berkomunikasi melalui Skype tetapi kita juga berkomunikasi secara langsung pada jam istirahat” (Sumber: Tiwi, 26 Oktober 2017).

Divisi *Design*

Divisi Design juga mengalami hambatan saat berkomunikasi menggunakan Skype tetapi hambatan – hambatan tersebut berupa hal teknis, seperti yang dikatakan oleh Ivon : “Kalau hambatan sih paling biasanya jika sedang membicarakan hal – hal yang berbau teknis atau membutuhkan perhatian lebih, kadang – kadang kan banyak tipe orang yang bisa dijelaskan melalui teks atau tidak bisa” (Sumber: Ivon, 25 Oktober 2017).

Kondisi fisik dan mood, menurut Ivon juga menghambat proses melakukan feedback saat menggunakan Skype, seperti saat sedang terburu – buru dan pekerjaan yang mengganggu maka akan berbeda cara melakukan feedback nya : “Tidak cuma mood yang buruk juga misal sedang banyak pekerjaan atau sesuatu yang urgent, pasti balasnya lebih singkat dari yang biasanya” (Sumber: Ivon, 25 Oktober 2017).

Dalam berkomunikasi menggunakan Skype, Ivon hanya menerima informasi dan melakukan feedback hanya kepada informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Menurut Ivon salah satu hambatan saat menggunakan Skype adalah bahasa dan bahasa pasti mempengaruhi efektifitas dalam menerima

informasi dan percakapan menjadi tidak dimengerti : “Iya sih terkadang, saya hanya membalas yang relevan – relevan saja Pasntiya ya, karena kalau misalkan tidak mengerti jadi tidak nyambung dan tidak paham” (Sumber: Ivon, 25 Oktober 2017).

Divisi Support

Menurut pengalaman Hari saat menggunakan Skype ada hambatan karena perbedaan saat melakukan percakapan dengan Skype dan berbicara secara langsung sangat berbeda : “Iya ada, kadang – kadang misalnya kita ngomong langsung sama ngetik kan pasti, lebih enak ngomong langsung karena jika ngetik tidak semua informasi yang di sampaikan itu tersampaikan, jadi misalnya butuh cepat jadi ngetiknya kadang – kadang gak sesuai dengan apa yang di pikirkan dan di omongkan” (Sumber: Hari, 25 Oktober 2017).

Kondisi fisik dan mood juga mempengaruhi divisi Support, dalam melakukan feedback, karena menurut Hari jika terlalu banyak komplain dan teman – teman dari divisi lain bertanya akan menjadi salah satu hambatan berkomunikasi melalui Skype : “Misalnya, sedang banyak komplain dari klien saya kan di Support, terus ada teman – teman yang ikut tanya – tanya seperti masalah pekerjaan atau curhat – curhat itu biasanya jawaban saya tidak se-friendly seperti biasanya” (Sumber: Hari, 25 Oktober 2017).

Bahasa juga menjadi hambatan komunikasi menggunakan media komunikasi Skype menurut Hari karena terkadang ada bahasa yang tidak diketahui olehnya dan memaksa dia untuk mencari tahu arti bahasa tersebut melalui internet. Selain itu ada beberapa hambatan – hambatan teknis menurut cerita dari Hari : “Biasanya, kayak saya butuh *chat* sama QA atau *Quality Assurance*, biasanya ada bug atau sesuatu yang harus diperiksa oleh rekan saya gitu, biasanya saya *chat* melalui Skype tidak bisa detail beda dengan ngomong langsung, jadi misalnya meminta rekan saya memeriksa permasalahan klien terkadang rekan saya tidak langsung mengerti apa yang saya sampaikan melalui Skype” (Sumber: Hari, 25 Oktober 2017).

Dalam berkomunikasi menggunakan Skype, Hari lebih memilih menerima semua informasi yang relevan maupun tidak relevan, karena menurut dia Skype bukan hanya media komunikasi formal tetapi juga dapat digunakan sebagai media komunikasi informal : “Kadang – kadang memang kebanyakan *chat* dalam Skype itu kan misalnya ada yang berhubungan dengan pekerjaan kantor, tapi tidak juga kebanyakan teman – teman juga menggunakan Skype untuk menginformasikan jika ada berita terbaru atau digunakan untuk curhat, atau kadang – kadang cerita tidak jelas (bercanda), jadi ya kadang – kadang tidak selalu tentang kerjaan saja” (Sumber: Hari, 25 Oktober 2017).

Divisi Finance

Angel juga mengatakan karena masalah uang sangat sensitif juga ada permasalahan saat menggunakan Skype : “Informasi yang di sampaikan tidak sampai dengan benar, jadi misalnya ngomong langsung kan lebih enak daripada chat, karena chat biasa mengakibatkan miscommunication misalnya lewat chat, apalagi aku kan bagian keuangan, uang kan adalah hal yang sensitif jadi harus di obrolin langsung tidak dari chat Skype” (Sumber: Angel, 25 Oktober 2017).

Angel mengatakan bahwa divisinya dianggap terlalu dominan karena divisi finance yang mengatur kebijakan pengurangan gaji bagi karyawan yang telat : “Iya terkadang aku dianggap seperti bos oleh mereka karena seenaknya motong gaji, sebenarnya aku juga gamau motong gaji teman – teman yang telat satu menit gitu, tapi sudah jadi kebijakan perusahaan dan di depan ada mesin absensi jadi semuanya sudah te-record dengan jelas” (Sumber: Angel, 25 Oktober 2017).

Menurut Angel kondisi fisik dan mood mempengaruhi dalam melakukan feedback, melalui Skype karena menurut dia kondisi berpengaruh hingga ke perilaku : “Menurutku ngefek banget soalnya mood itu bisa ngefek ke semua perilaku, chatting, ngomong dan lain sebagainya sih, jadi pasti ngefek” (Sumber: Angel, 25 Oktober 2017).

Angel juga mengatakan kendala saat menggunakan Skype karena di divisi Finance dia lebih memilih untuk berbicara secara langsung seperti yang dikatakan olehnya : “Aku kan lebih ke keuangan ya di perusahaan ini, jadi kalau misalnya ngomongin soal uang lebih enaknya ngomong langsung sih daripada chat” (Sumber: Angel, 25 Oktober 2017).

Dalam melakukan percakapan menggunakan Skype, Angel lebih selektif dalam memilih informasi karena itu dia hanya melakukan feedback jika itu dirasa penting dan sesuai dengan motivasi dirinya : “Iya, karena Skype ini digunakan untuk keperluan kantor dan pekerjaan, jadi aku cuma membalas sesuai dengan kepentingan kerja atau kantor” (Sumber: Angel, 25 Oktober 2017).

Ketika ada bahasa yang tidak dimengerti Angel lebih memilih melakukan riset sendiri untuk mengetahui apa maksud dan makna bahasa tersebut melalui internet, dan menurut dia kadang itu menghambat pekerjaan : “Aku gak melakukan feedback sih untuk chat di Skype nya, soalnya biasanya aku biasanya aku cari sendiri sih tidak langsung ke Skype nya.” (Sumber: Angel, 25 Oktober 2017).

Analisis dan Interpretasi

Penyaringan (Filtering)

Dalam penelitian ini peneliti menemukan ada hambatan yang berupa penyaringan informasi dilakukan oleh kepala divisi Pekku Instant Website Surabaya. Divisi yang mengalami hambatan berupa penyaringan informasi adalah divisi finance, support, dan development. Menurut divisi finance penyaringan informasi adalah ketika divisi tersebut tidak dapat menerima informasi dengan benar, karena berkomunikasi melalui media dapat menyebabkan miscommunication, terlebih divisi finance adalah divisi yang bertugas menangani keuangan dan merupakan hal yang sensitif. Menurut divisi support, dia melakukan penyaringan informasi dikarenakan jika berkomunikasi melalui media Skype tidak semua informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik, karena itu jika terkadang rekan – rekan divisi lain membutuhkan bantuan yang sifatnya urgent, divisi support mengalami gangguan dalam segi psikologis seperti hal yang dikatakan dalam Skype tidak sesuai dengan apa yang dipikirkan, sedangkan menurut divisi development, hambatan berupa penyaringan informasi pasti ada dan divisi itu sendiri juga melakukan penyaringan informasi dalam Skype karena dengan menyaring informasi dapat mengutarakan langsung kepada intinya dan dapat menyingkat waktu. Hal ini sesuai dengan pernyataan Robbins yang menyebut bahwa penyaringan adalah tindakan yang merujuk pada upaya pengirim yang dengan sengaja memanipulasi informasi sehingga akan menjadi lebih nyaman bagi penerima dan informasi yang dihasilkan berkualitas rendah. (Robbins, 2007, p 28).

Persepsi Selektif

Dalam penelitian ini peneliti menemukan ada hambatan yang berupa persepsi selektif yang dilakukan oleh kepala divisi Pekku Instant Website Surabaya. Divisi yang mengalami hambatan berupa persepsi selektif adalah divisi finance dan design. Menurut divisi finance dalam menggunakan Skype dia hanya menerima dan melakukan feedback kepada informasi yang digunakan untuk keperluan kantor dan pekerjaan dan divisi finance juga menjadi divisi yang dipersepsikan sebagai divisi yang dominan oleh divisi lain karena divisi ini yang melakukan pemotongan gaji atas karyawan yang telat, sementara divisi design mengatakan hanya melakukan feedback terhadap informasi yang dianggap relevan saja. menurut Robbins (2007, p28) lebih dalam menerangkan bahwa pengirim akan memilih rincian informasi yang penting bagi pengirim. Proses pemilihan informasi ini disebut persepsi selektif. Pihak penerima juga mencoba menyesuaikan rincian baru ke dalam pola yang sudah ada dalam diri penerima. Bila rincian yang dikirim oleh pengirim tidak sesuai dengan seleksi penerima, penerima cenderung mengubah informasi itu dibanding mengatur ulang pola yang sudah ada. Hal ini yang menyebabkan pengertian seseorang akan suatu hal

akan berbeda dramatis dengan orang lain. Namun semakin banyak pengalaman yang dibagi, semakin tinggi tingkat pemahaman satu sama lain.

Perasaan

Dalam penelitian ini peneliti menemukan ada hambatan yang berupa perasaan yang dilakukan oleh kepala divisi Pekku Instant Website Surabaya. Divisi yang mengalami hambatan berupa perasaan adalah divisi finance, design, product, dan support. Menurut divisi finance perasaan dapat berpengaruh hampir ke semua aspek tidak hanya saat melakukan feedback saja, perasaan juga berpengaruh kepada perilaku seseorang, sementara divisi design mengatakan tidak hanya perasaan yang mempengaruhi dalam cara melakukan feedback melalui Skype, tetapi tekanan dalam pekerjaan ketika sedang ada sesuatu yang urgent juga menjadi salah satu faktor dari feedback yang singkat, menurut divisi product hambatan berupa perasaan berpengaruh dalam pekerjaan, ketika perasaan sedang marah dan kecewa dengan rekan kerja maka, dia mengaku akan mempersingkat feedback di Skype, menurut divisi support hambatan berupa perasaan frustrasi dapat terjadi karena banyaknya komplain dari customer dan adanya rekan kerja dari divisi lain yang juga bertanya tentang pekerjaan atau masalah pribadi di saat yang bersamaan akan mengganggu konsentrasi divisi support, pada akhirnya divisi support mengakui sikapnya terhadap rekan – rekan divisi lain tidak menjadi friendly seperti biasanya. Menurut Miller (2012. p. 199) aspek terbesar dalam hubungan antar pekerja adalah emosi, ketika sedang melakukan pekerjaan dengan sesama pekerja (atasan, bawahan maupun satu tingkat) bekerja dengan rekan kerja mungkin menciptakan emosi termasuk kemarahan dan frustrasi.

Bahasa

Dalam penelitian ini peneliti menemukan ada hambatan yang berupa bahasa yang dilakukan oleh kepala divisi Pekku Instant Website Surabaya. Divisi yang mengalami hambatan berupa bahasa adalah seluruh divisi Pekku Instant Website Surabaya kecuali divisi marketing and partner. Menurut divisi finance, support, dan development ketika mendapat hambatan berupa bahasa yang tidak dimengerti dalam Skype, divisi finance tidak melakukan feedback, tetapi dia menanyakan langsung pada jam istirahat dan melakukan pencarian tentang arti bahasa tersebut melalui internet, menurut divisi design hambatan berupa bahasa dapat mempengaruhi komunikasi karena akan mengakibatkan miscommunication, menurut divisi product bahasa yang berbeda sangat mempengaruhi pemahaman mengenai makna yang terdapat dalam bahasa tersebut karena itu divisi product merasa sangat penting untuk berkomunikasi tatapmuka untuk menghindari kesulitan dalam memahami bahasa yang tidak dimengerti. Menurut Robbins, perbedaan latar belakang pendidikan merupakan hal yang mempengaruhi pemaknaan suatu pesan (Robbins, 2007, p 27).

Simpulan

Hambatan – hambatan komunikasi horizontal dengan menggunakan Skype dapat terjadi karena salah satu atau lebih kepala divisi dengan sengaja maupun tidak sengaja melakukan menghambat aliran komunikasi. Hambatan penyaringan terjadi karena salah satu kepala divisi menganggap perlunya penyaringan informasi untuk efisiensi, hambatan persepsi selektif terjadi karena salah satu kepala divisi tidak dapat berkoordinasi satu sama lain dikarenakan hanya mementingkan pekerjaan divisinya, hambatan perasaan terjadi karena banyaknya pekerjaan dari masing – masing divisi sehingga akan mempengaruhi bagaimana cara melakukan feedback dan akhirnya mengganggu koordinasi, dan hambatan bahasa terutama dalam latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja masing – masing divisi merupakan hambatan utama di Pekku Instant Website Surabaya.

Melalu hasil penelitian ini peneliti juga memberikan saran praktis kepada Pekku Instant Website Surabaya. Peneliti melihat bahwa masalah yang menjadi faktor penghambat komunikasi horizontal antar divisi disini adalah kebiasaan penggunaan media Skype dalam bekerja walaupun para kepala divisi dan anggota divisi duduk berdampingan karena, komunikasi menggunakan media tetap tidak bisa mengimbangi keefektifan komunikasi tatap muka. Karena penggunaan media Skype akan membatasi informasi – informasi yang seharusnya bisa didapatkan jika berkomunikasi tatap muka seperti simbol – simbol non verbal. Hal ini berdampak pada terjadinya kesalahpahaman antar kepala divisi Pekku Instant Website Surabaya. Oleh karena itu peneliti melihat perlunya komunikasi tatap muka jika ada informasi yang tidak diketahui dalam Skype.

Komunikasi tatap muka juga dapat menjadi sarana untuk mempermudah pekerjaan, karena dengan komunikasi tatap muka komunikator dapat mengekspresikan melalui gerakan – gerakan non verbal dan juga dengan komunikasi tatap muka komunikasi akan lebih mudah memberikan feedback, sehingga informasi yang diterima lebih efektif oleh komunikator maupun komunikan. Dengan komunikasi tatap muka tentu komunikasi akan lebih efektif, tetapi para divisi sebaiknya tetap menggunakan Skype dengan memanfaatkan fitur fiturnya misalnya seperti pengiriman file maupun gambar serta berkomunikasi dengan customer yang berada di luar kota atau berbeda negara..

Daftar Referensi

- Bagdikian, Ben H. (2004). *The New Media Monopoly*. Boston: Beacon Press.
- December, John. (1997). *The World Wide Web Unleashed*. Indiana: Sams.net Publishing.
- Daft, Richard L. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Davis, Keith. (2010). *Organizational Behavior – Human Behavior at Work 13th Edition*. New Delhi: Mcgraw Hill Company.
- Gallagher, Clare. (1997). *Health and Safety Management Systems: An Analysis of System Types and Effectiveness*. National Key Centre in Industrial Relations.
- Kreps, D.M. (1990). *A Course in Microeconomic Theory*. Harvester Wheatsheaf. New York.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Miller, Katherine (2012). *Organizational Communication: Approaches and Processes, Sixth Edition*. Canada: Cengage Learning.
- Pace, R Wayne dan Faules, Don F. (1998). *Komunikasi Organisasi Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Redding, W.C. and Sanborn, G.A. (2005). *Business And Industrial Communication: A Source Book*, California: Harper & Row.
- Robbins SP, and Judge. (2007). *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. & A. Judge, Timothy (2011). *Organizational behavior*. Fourteenth Edition. Pearson education. New Jersey 07458. 77-89*.
- Sten Tamkivi. (2009). *Chef Evangelist European Entrepreneurship and Innovation Thought Leaders*, Standford University.
- Wood, A. F. & Smith, J. M., (2005), *Online Communication: Linking Technology, Identity and Culture*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Yin, Robert. K. (2008). *Studi Kasus Desain dan Metode*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.)