

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Mengamati kemajuan teknologi dalam bidang komunikasi saat ini merupakan hal yang menarik, terlebih ketika dalam kehidupan era modern, paham teknologi menjadi salah satu bukti peneliti mengikuti arus perubahan. Teknologi secara drastis juga mengubah bagaimana manajer sumber daya manusia melakukan pekerjaan mereka. Teknologi telah memengaruhi cara orang bekerja, sehingga berdampak pada keterampilan dan pelatihan yang dibutuhkan pekerja di zaman sekarang. Keterampilan teknologi informasi sumber daya manusia saat ini juga akan membuat mereka berkinerja tinggi (Dessler, 2015).

Teknologi yang berkembang menyebabkan perubahan pada individu dalam menangkap atau memahami konsep komunikasi itu sendiri. Komunikasi yang dulunya identik dengan antar individu yang saling bertatap muka dan melakukan interaksi *real-time*, kini berkembang dengan adanya bantuan jaringan internet. Adanya internet memudahkan individu untuk berinteraksi dengan individu lainnya di berbagai belahan dunia dengan bantuan jaringan internet tersebut. Tingginya minat pada internet juga didukung oleh adanya perkembangan teknologi *gadget/smartphone* (perangkat teknologi) yang mengimbangi kebutuhan pengguna internet sehari-hari. *Gadget* ini nantinya yang memudahkan masyarakat

untuk berkomunikasi satu sama lain dengan dukungan media sosial. Media sosial adalah salah satu wujud dari perkembangan internet dimana media sosial memfasilitasi kebutuhan manusia dalam berkomunikasi.

Hubungan interpersonal melalui media elektronik dalam hal ini media sosial sudah tidak asing lagi. Media sosial merupakan salah satu alat yang dihasilkan dari internet dan sukses menghadirkan tren baru dalam proses komunikasi. Media sosial sendiri terus berkembang dengan teknologi dan internet.

Perkembangan media sosial memang begitu pesat. Dulu, orang-orang harus keluar rumah untuk bisa berinteraksi, termasuk bekerja. Peneliti juga tidak mungkin membayangkan bisa bekerja jarak jauh. Maka saat ini, semua hal yang dianggap mustahil, bisa dilakukan dengan mudah. Termasuk diantaranya adalah mulai maraknya penggunaan teknologi virtual. Seorang individu dapat membangun sebuah hubungan hanya melalui aplikasi berbasis internet (media sosial) tanpa harus menemui seseorang tersebut secara langsung.

Jarak tidak lagi menjadi halangan bagi setiap orang untuk dapat berkomunikasi secara verbal dengan hampir tidak ada waktu tunda (*delay time*). Komunikasi dapat dilakukan bukan hanya dalam bentuk audio tetapi juga visual. Hebatnya lagi hal ini dapat dilakukan dengan banyak orang dari berbagai penjuru dunia. Untuk dapat berkomunikasi bahkan bekerja sama, orang tidak harus lagi berada di satu tempat yang sama. Kemajuan inilah yang kemudian memungkinkan munculnya suatu bentuk kerjasama baru, tim virtual, tim yang anggotanya tersebar secara geografis (Mulyani, 2016). Tim virtual merupakan suatu bentuk

baru yang lahir sebagai sebuah dampak dari kemajuan teknologi komunikasi (Prasad & Arkhiles, 2002, dalam Mulyani, 2016). Mengingat sangat sedikit tim organisasi saat ini adalah murni tatap muka dan bergantung pada adanya teknologi komunikasi. Akibatnya, batas sebuah tim virtual mungkin tergantung pada sejumlah faktor termasuk jenis tugas serta sumber daya teknologi dan anggota tim (Stark, *et al.*, 2014).

Tim virtual, saat ini semakin berkembang dan menjadi tren dalam dunia bisnis. Tren yang berkembang pesat dalam ekonomi global saat ini adalah berkembangnya tim virtual, kerjasama individu, individu dalam tim kerja yang terpisah secara geografis yang berada di wilayah, waktu dan benua/tempat yang berbeda (Horwitz, *et al.*, 2006). Melihat begitu pesatnya perkembangan tim virtual saat ini, maka menarik untuk memahami tim virtual dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya. Tim virtual ini pada kenyataannya memiliki perbedaan dengan tim tradisional, maka akan terdapat sejumlah perbedaan yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan tim virtual dimana hal ini menjadi tantangan baru bagi manajemen sumber daya manusia.

Tim virtual sering kali mengalami hubungan sosial yang kurang baik dalam berinteraksi langsung antar anggota. Tim virtual tidak bisa meniru tindakan memberi dan menerima yang umumnya terjadi dari diskusi secara *face-to-face*. Penulis tertarik bagaimana interaksi konflik dan saling ketergantungan tugas serta kerjasama dapat mempengaruhi tim virtual dalam tim tersebar yang awalnya dirancang sebagai tradisional tim atau *face-to-face*. Dengan demikian, peneliti

mencari suatu peristiwa dimana suatu interaksi dalam kelompok bermula dari sebuah pesan instan. Peneliti akan melihat bagaimana interaksi di dalam kelompok tersebut dalam menjaga hubungan tim satu sama lain.

Kelompok dapat dilihat dari sejumlah perspektif, mencakup persepsi, organisasi, dan motivasinya. Dalam pembahasan studi, sebuah kelompok dapat dilihat sebagai dua atau lebih individu yang saling berinteraksi untuk mencapai sasaran bersama (Ivancevich, *et a.l.*, 2007). Dalam hal ini peneliti memilih kelompok mahasiswa/i yang tergabung dalam kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN). Para mahasiswa/i berada dalam sebuah kelompok yang terbentuk melalui sistem acak untuk mencapai sebuah tujuan. Program KKN adalah kegiatan intra kurikuler dan mata kuliah wajib yang harus ditempuh mahasiswa/i Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY).

KKN sendiri memiliki berbagai macam kisah yang tidak henti-hentinya cerita baik buruk, bahagia, romantis sampai horor sekalipun turun-temurun diceritakan. Tahun demi tahun, sistem semakin berkembang untuk mempermudah mahasiswa/i memperoleh informasi atas kegiatan KKN. Setelah masing-masing anggota kelompok mengetahui kelompok berapa anggota berada, masing-masing menggunakan aplikasi LINE atau WhatsApp untuk menemukan satu sama lain dan membentuk sebuah grup di dalam aplikasi tersebut.

Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i KKN 72 Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang diyakini memiliki kegiatan kerjasama kelompok dan sering kali dilakukan secara virtual. Kelompok KKN 72 membentuk tim virtual dalam

bekerja sama untuk mengatasi keterbatasan waktu, biaya, dan ruang karena kegiatan para anggota yang terpisah-pisah di berbagai fakultas. Para anggota bekerja sama dalam berbagi informasi, menyelesaikan tugas kelompok dan individu, pengambilan keputusan serta menyelesaikan masalah secara virtual sehingga lebih cepat dan efektif.

Dari hal yang disampaikan diatas, peneliti mengacu pada jurnal penelitian Eric Stark, Paul Bierly, dan Steven R. Harper (2014) yang berjudul *The Interactive Influences of Conflict, Task Interdependence and Cooperation On Perceptions of Virtualness In Co-located Teams*. Penelitian tersebut menyatakan kerjasama akan mendukung hubungan antara konflik interaktif dan saling ketergantungan tugas pada tim virtual. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh Konflik Interaktif dan Saling Ketergantungan Tugas Terhadap Persepsi Tim Virtual dengan Kerjasama sebagai Variabel Pemoderasi (Pada Kelompok KKN 72 Universitas Atma Jaya Yogyakarta)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang telah di susun dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh konflik interaktif terhadap persepsi tim virtual dengan kerjasama sebagai variabel pemoderasi?
2. Bagaimana pengaruh saling ketergantungan tugas terhadap persepsi tim virtual dengan kerjasama sebagai variabel pemoderasi?

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas tidak terlalu meluas, maka penulis menetapkan batasan-batasan penelitian. Responden yang akan dituju merupakan mahasiswa/i KKN 72 minimal semester tujuh yang berada di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selanjutnya, penulis membuat batasan variabel yang akan diteliti dalam penelitian:

1. Konflik Interaktif

Konflik interaktif (sifat saling mempengaruhi) didefinisikan sebagai persepsi yang tidak kompatibel antara setidaknya dua pihak. Konflik tidak dapat dipahami sepenuhnya tanpa mempertimbangkan apa jenis konflik yang dipandang orang (Ayub, *et al.*, 2017). Menurut studi Stark, Bierly dan Harper (2014) konflik interaktif dibagi menjadi dua dimensi yaitu:

- 1) Konflik Hubungan (*Relationship Conflict*) yang berfokus pada hubungan antarpersonal. Ketegangan, permusuhan, jengkel, dan pertengkaran antar personal akan mengurangi rasa saling pengertian, yang pada akhirnya menghambat penyelesaian tugas-tugas organisasi.
- 2) Konflik Proses (*Process Conflict*) berhubungan dengan perbedaan pendapat dan bagaimana pencapaian suatu pekerjaan dilaksanakan.

2. Saling Ketergantungan Tugas

Saling ketergantungan tugas atau sejauh mana anggota kelompok harus bergantung pada satu sama lain untuk menyelesaikan pekerjaan mereka,

sering berkaitan langsung memiliki efek positif pada hasil kinerja kelompok dan meningkatkan motivasi kerja (Stark, *et al.*, 2014).

3. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama tim atau tim kerja adalah kelompok yang usaha-usaha individunya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada kinerja individu. Tim kerja menghasilkan sinergi yang positif melalui usaha yang terkoordinasi (Robins & Judge, 2013). Kerjasama terjadi, apabila dua pihak atau lebih bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (*mutual goals*) (Winardi, 1994).

4. Tim Virtual

Tim virtual menggunakan teknologi media sosial untuk menyatukan anggota-anggota yang terpisah secara fisik untuk mencapai tujuan bersama. Sejumlah orang dimungkinkan untuk berkolaborasi secara online, menggunakan hubungan-hubungan komunikasi seperti *wide-area*, konferensi video, atau *e-mail* baik ketika mereka hanya terpisah dengan satu ruangan maupun dengan benua (Robins & Judge, 2013). Tim virtual adalah tim yang anggotanya tersebar secara geografis, menggunakan teknologi sebagai media komunikasi mereka, dimana anggota timnya hampir tidak pernah bertemu secara tatap muka (Mulyani, 2016).

5. Kelompok KKN 72 UAJY

Kelompok dan tim bukanlah hal yang sama. Sebuah kelompok (*group*) adalah dua atau lebih individu yang berinteraksi satu dengan yang lain

guna mencapai sasaran bersama. Tim (*team*) adalah kelompok yang cukup matang dengan derajat ketergantungan tertentu diantara anggotanya dan diwarnai dengan adanya motivasi untuk mencapai sebuah sasaran bersama. Tim mungkin saja akan berawal dari sebuah kelompok, tapi tidak semua kelompok akan berkembang menjadi matang dan menciptakan rasa saling ketergantungan (Ivancevich, *et al.*, 2007).

Pada kelompok KKN 72 Universitas Atma Jaya Yogyakarta mahasiswa/i masing-masing anggota kelompok menggunakan media sosial aplikasi LINE atau WhatsApp untuk menemukan satu sama lain dan membentuk sebuah grup didalam aplikasi tersebut. Sistem semakin berkembang untuk mempermudah mahasiswa/i memperoleh informasi atas kegiatan dan tugas KKN tanpa harus memikirkan ruang, waktu, atau kehadiran fisik. Para anggota bekerja sama dengan membentuk interaksi komunikasi tim virtual untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas individual dan kelompok. Anggota dari tim virtual ini jarang bertemu secara tatap muka dikarenakan aktifitas masing-masing anggota berbeda dan sulit untuk menyesuaikan ruang dan waktu masing-masing anggota.

1.4. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh konflik interaktif pada persepsi tim virtual dengan kerjasama sebagai variabel pemoderasi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh saling ketergantungan tugas pada persepsi tim virtual dengan kerjasama sebagai variabel pemoderasi.

1.5. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1) Manfaat Akademis

Studi ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang konflik interaktif, saling ketergantungan tugas dan kerjasama yang dirasakan apakah berpengaruh terhadap persepsi tim virtual dalam kelompok KKN 72 khususnya Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Setelah itu, diharapkan pula dapat memberikan masukan dan dapat memperdalam pengetahuan juga teori yang berhubungan dengan studi manajemen konflik dan menarik untuk diteliti.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai konflik, ketergantungan tugas, dan kerjasama pada tim yang ada di organisasi dalam membangun sebuah hubungan antarpersonal. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi organisasi manapun untuk bisa memahami bagaimana interaksi konflik, ketergantungan tugas dan kerjasama yang efektif dalam tim virtual.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I akan terdiri dari beberapa bagian yaitu, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan terakhir sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab II ini dibahas mengenai teori-teori yang digunakan penulis sebagai dasar dari penelitian, model penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III ini akan berisi lingkup penelitian, metode pengambilan populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, definisi operasional, metode pengukuran data, dan metode analisis regresi dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV merupakan bab yang membahas analisis data serta pengujian hipotesis berdasarkan jawaban yang telah mengisi kuesioner yang dibagikan. Bab ini diakhiri dengan pembahasan yang mengaitkan temuan penelitian dengan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab V merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan masalah, dan saran bagi pihak yang berkepentingan.