

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Kekhasan dan posisi teoretis kajian ini dapat digambarkan dalam perbandingannya dengan studi-studi dan penelitian terdahulu.

Pertama, penelitian yang dilakukan Badri dan Antin (2015) dengan judul “Adopsi Inovasi Media Sosial Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi FDK UIN SUSKA Riau.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Adopsi Inovasi Media Sosial Mahasiswa Konsentrasi *Public Relations* Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Hasilnya, adopsi inovasi media sosial sebagian besar didominasi oleh penggunaan jejaring sosial seperti, *Instagram*, *Twitter* dan *Facebook*. *Blog*, *Kaskus* serta *Youtube* kurang diminati. Selain itu, peran dosen sebagai sumber pengetahuan serta persuasi dalam komunikasi sosial masih minim. Komunikator inovasi juga umumnya berasal dari jejaring pertemanan. Adopter media sosial sebagian besar tetap terus melanjutkan adopsi karena dinilai berguna bagi keberadaan diri serta pendukung studi.

Perbedaan riset dari Badri dan Antin dengan peneliti adalah soal pendekatan, metode dan orientasi proses inovasi . Pendekatan dan metode yang digunakan Badri dan Antin adalah kuantitatif dan survei, sedangkan yang digunakan peneliti adalah kualitatif dan studi kasus. Orientasi proses inovasi

oleh Badri dan Antin adalah individu, sedangkan oleh peneliti adalah organisasi. Persamaannya terletak pada teori yang digunakan yakni teori tentang inovasi dari Rogers.

Kedua, penelitian yang dilakukan Nurdin (2015) dengan judul “Analisis Adopsi dan Pemanfaatan Internet di Kalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi di Kota Palu.” Tujuan penelitian ini adalah membuat kajian tentang tingkat adopsi dan pemanfaatan internet oleh mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi di Kota Palu. Hasilnya, sebagian besar mahasiswa mengakses internet karena alasan kebutuhan terhadap aneka informasi. Dengan adanya internet, aneka macam literatur ilmiah berhubungan dengan subyek perkuliahan dapat ditemukan. Dengan adanya internet, mereka dapat mengakses aneka media sosial agar bisa berkomunikasi dengan teman-teman. Hanya sebagian kecil mahasiswa yang menggunakan internet demi memenuhi kebutuhan seperti menonton film online. Temuan lain yaitu walaupun penggunaan internet untuk kebutuhan akses informasi perkuliahan tinggi, tetapi jumlah mahasiswa yang memakai mesin pencari ilmiah Google Cendikia (*Google Scholar*) demi memperoleh berbagai literatur ilmiah sangat sedikit.

Perbedaan riset yang dilakukan Nurdin dengan peneliti adalah soal teori yang digunakan. Nurdin menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis yang menegaskan bahwa orang memakai teknologi didasari dua alasan yakni: mudah (*perceive of ease*) serta bermanfaat (*perceive of usefulness*). Peneliti menggunakan teori inovasi dari Rogers. Perbedaan juga

terletak pada pendekatan dan metode yang digunakan. Pendekatan dan metode yang digunakan Nurdin adalah kuantitatif dan survei, sedangkan yang digunakan peneliti adalah kualitatif dan studi kasus. Persamaannya terletak pada kajian tentang inovasi teknologi informasi dan komunikasi di lembaga pendidikan tinggi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan Badri (2019) dengan judul “*Adoption of Innovation Online Transportation Application in Post-Millennial Generation in Pekanbaru City.*” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adopsi inovasi aplikasi transportasi daring pada generasi pasca-milenial di Kota Pekanbaru. Hasilnya, generasi pasca-milenial adopter aplikasi transportasi daring di Kota Pekanbaru didominasi oleh para mahasiswa. Sebagian besar adopter mengenal aplikasi ini lebih dari 12 bulan, tidak lama setelah perusahaan transportasi daring membuka layanan di sana. Pada tahap pengetahuan, sebagian besar adopter merupakan pengguna gawai yang sangat aktif serta suka mencoba inovasi aplikasi daring. Aplikasi itu dibutuhkan untuk memudahkan aktivitas serta kebutuhan. Pada tahap persuasi, aplikasi transportasi daring dinilai mempunyai kelebihan dibandingkan transportasi konvensional dan sesuai kebutuhan masyarakat zaman sekarang. Ia mudah diinstal, dipelajari dan dipakai.

Perbedaan penelitian yang dilakukan Badri dengan peneliti adalah soal pendekatan, metode serta orientasi proses inovasi. Pendekatan dan metode yang digunakan Badri adalah kuantitatif dan survei, sedangkan yang digunakan

peneliti adalah kualitatif dan studi kasus. Selain itu, orientasi proses inovasi oleh Badri adalah individu, sedangkan oleh peneliti adalah organisasi. Persamaannya terletak pada teori yang digunakan yakni teori inovasi dari Rogers.

B. Landasan Teori

1. Komunikasi Organisasi

a. Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut Everett M. Rogers dan Rekha Agarwala-Rogers dalam buku *Communication in Organization* (1976: 10), komunikasi di dalam organisasi dan komunikasi antara organisasi dengan lingkungannya, keduanya bersama-sama membentuk apa yang disebut sebagai komunikasi organisasi. Jorge Schement justru memandang komunikasi organisasi sebagai proses (melalui mana) orang-orang membentuk, mengelola, serta menafsirkan perilaku-perilaku dan simbol-simbol (baik nonverbal atau verbal), entah secara sengaja maupun tidak sengaja, lewat interaksi (langsung atau dengan perantaraan), di dalam serta lintas konteks organisasi (Hardjana, 2016: 41-42). Menurut Goldhaber, komunikasi organisasi merupakan proses menciptakan serta saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain guna mengatasi lingkungan yang selalu berubah-ubah atau tidak pasti (Ruliana, 2016: 28; Tubbs dan Moss, 2000: 18). Devito mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan di

dalam organisasi, entah dalam komunikasi informal maupun komunikasi formal (Rusmana dkk, 2019: 224). Lee Thayer dalam Hardjana (2016: 41) memandang komunikasi organisasi sebagai komunikasi yang terjadi di dalam organisasi serta komunikasi yang terjadi di antara organisasi dengan lingkungannya, yang mendefinisikan organisasi maupun menentukan kondisi-kondisi keberadaannya dan arah pergerakannya. Menurut R Wayne Pace dan Don F. Faules, komunikasi organisasi adalah pertunjukkan serta penafsiran pesan-pesan antar satuan-satuan komunikasi yang menjadi bagian dari suatu organisasi. Suatu organisasi terdiri dari satuan-satuan komunikasi yang saling berhubungan secara hierarkis serta berfungsi di dalam sebuah lingkungan (Pace dan Faules, 2018: 31; Hardjana, 2016: 42-43).

Dari pengertian para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan antar satuan-satuan komunikasi yang berada dalam suatu organisasi untuk mengatasi lingkungan yang selalu berubah-ubah atau tidak pasti.

b. Arah Aliran Informasi Dalam Komunikasi Organisasi

Menurut Pace dan Faules (2018: 183-201; Rusmana, 2019: 617), terdapat beberapa jenis arah aliran informasi dalam komunikasi organisasi yaitu 1) Komunikasi ke bawah, merupakan informasi yang bergerak dari unit jabatan yang otoritasnya lebih tinggi ke lebih rendah; 2) Komunikasi ke atas, merupakan informasi yang bergerak dari unit jabatan yang otoritasnya lebih

rendah ke lebih tinggi; 3) Komunikasi horizontal, merupakan informasi yang terjalin di antara individu yang setara otoritasnya; 4) Komunikasi lintas saluran, merupakan informasi yang bergerak di antara unit atau individu yang otoritasnya tidak lebih rendah atau tinggi tetapi menempati fungsi yang berbeda; 5) Komunikasi informal, yaitu informasi informal yang mengalir bersama-sama dalam organisasi. Hardjana dalam bukunya Komunikasi Organisasi (2016: 144) juga menyebut arah arus informasi yang berbeda-beda dalam komunikasi organisasi yaitu vertikal ke bawah (*downward*), vertikal ke atas (*upward*), horizontal (*horizontal*) dan diagonal (*diagonal*). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa arah aliran informasi dalam komunikasi organisasi adalah komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, komunikasi lintas saluran, komunikasi informal.

Untuk mempermudah organisasi mencapai tujuan, arah aliran informasi dalam komunikasi mesti didukung juga dengan bagaimana satuan-satuan komunikasi menjalankan proses berorganisasi. Teori Weick tentang berorganisasi penting di bidang komunikasi karena, tidak hanya memakai komunikasi sebagai sebuah fondasi untuk pengorganisasian manusia, tetapi juga memberikan fondasi pemikiran guna memahami bagaimana manusia berorganisasi. Menurut teori ini, organisasi bukanlah susunan yang terbentuk oleh posisi dan peranan, tetapi oleh aktivitas komunikasi. Lebih tepat mengucapkan “berorganisasi” daripada organisasi. Pendasarannya, organisasi

itu sendiri merupakan sesuatu yang dicapai manusia lewat sebuah proses komunikasi yang berkelanjutan (Littlejohn dkk, 2017: 304).

Dalam komunikasi organisasi itu, terdapat usaha untuk mengumpulkan, mengelola serta menggunakan informasi bagi sukses atau keberhasilan sebuah organisasi. Karl Weick dalam teori informasi organisasi mengembangkan sebuah pendekatan guna menjelaskan suatu proses tentang bagaimana organisasi mengumpulkan, mengelola, serta menggunakan informasi yang diterima (West dan Turner, 2010: 292). Salah satu perspektif yang telah digunakan Weick untuk menggambarkan proses yang dipakai organisasi untuk mengumpulkan serta memahami informasi adalah teori evolusi sosial budaya Darwin.

Teori evolusi Darwin pada awalnya dikembangkan untuk menggambarkan proses adaptasi makhluk hidup untuk berkembang dalam lingkungan yang menantang (West dan Turner, 2010: 295). Weick mengadopsi teori ini untuk menjelaskan proses yang harus dijalani suatu organisasi untuk beradaptasi terhadap berbagai tekanan informasi yang diterima organisasi. Tekanan ini menjadi hasil dari informasi yang berlebihan atau ambiguitas (West dan Turner, 2010: 296). Artinya menurut Weick dalam Littlejohn dkk (2017: 304), semua informasi dari lingkungan bersifat tidak jelas (ambigu sampai tingkat tertentu), dan kegiatan berorganisasi dirancang untuk mengurangi kurangnya kepastian ini.

Weick dalam West dan Turner (2010: 295) menegaskan, tujuan akhir dari setiap organisasi adalah bertahan dan hidup. Di tengah lingkungan yang sangat kompetitif, untuk tetap bisa bertahan dalam kompetisi, setiap organisasi mesti berdinamika. Selain bertahan, organisasi juga harus berkembang. Untuk berkembang dan bisa memenangkan persaingan atau kompetisi, organisasi harus melakukan inovasi. Artinya, inovasi menjadi salah satu hal penting untuk proses adaptasi organisasi (Perbawaningsih, 2019: 107).

Saat ini, organisasi sedang menghadapi perubahan lingkungan era revolusi industri 4,0 yang menekankan peningkatan digitalisasi manufaktur. Untuk tetap bertahan, berkembang dan dapat bersaing hingga memenangkan kompetisi di tengah perubahan, peluang, serta tantangan yang ada, setiap organisasi membutuhkan adanya inovasi, salah satunya adalah inovasi teknologi informasi dan komunikasi.

2. Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi

a. Pengertian Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi

Menurut Zaltman dan Duncan dalam Rusdiana (2014: 45), inovasi adalah ide, praktik atau hal yang dianggap baru oleh unit adopsi yang relevan. Shockley dan Zalabak (2015: 320) mengartikan inovasi sebagai pengembangan ide, praktek, produk dan proses yang memenuhi kebutuhan dengan cara baru. Menurut Rogers (2003:12), inovasi (*innovation*) adalah “*an idea, practice, or object that is perceived as a new by an individual or orther unit of adoption.*”

Artinya, inovasi adalah ide, gagasan, praktik, atau obyek yang dianggap atau dirasa baru oleh individu atau suatu unit adopsi (Wibowo, 2019: 327; Badri, 2019: 117). Van de Van memahami inovasi sebagai ide baru yang bisa diaplikasikan dengan harapan dapat menghasilkan atau bisa memperbaiki suatu produk, proses maupun jasa (Ananda, 2017: 1). Dari beragam pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah ide, gagasan, praktik, atau obyek yang dianggap atau dirasa baru oleh unit adopsi. Kebaruan tersebut sifatnya subyektif, yaitu sebuah ide atau gagasan yang dipandang baru oleh suatu unit adopsi belum tentu baru bagi unit adopsi yang lain. Artinya, dimensi kebaruan itu tergantung juga pada apa yang dirasakan oleh unit adopsi terhadap ide, gagasan, praktik, atau obyek tersebut (Badri dan Antin, 2015: 185).

Menurut Rogers (2003), inovasi memiliki lima karakteristik yang dapat mengurangi ketidakpastian dan mempengaruhi cepat atau lambatnya penerimaan oleh adopter. *Pertama*, keuntungan relatif (*relative advantage*), berhubungan dengan tingkat kelebihan inovasi yakni sejauh mana ia dianggap lebih baik dari yang ada sebelumnya. Tolok ukurnya, bagaimana adopter merasakan langsung dampak inovasi tersebut yang menjadikannya merasa puas. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan adopter, menjadikan inovasi tersebut semakin cepat untuk diadopsi. Elemen-elemen keuntungan relatif inovasi meliputi biaya, kenyamanan, status sosial, dan kepuasan. *Kedua*, kesesuaian (*compatibility*), berhubungan dengan sejauh mana inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai dalam masyarakat, pengalaman masa lalu, dan

kebutuhan penerima. Apabila sesuai maka inovasi akan mudah diadopsi, jika tidak maka sebaliknya akan sulit diadopsi. *Ketiga*, kerumitan (*complexity*), berhubungan dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan. Kerumitan berkorelasi negatif dengan tingkat adopsi. Semakin rumit suatu inovasi, akan semakin sulit untuk diadopsi, begitupun sebaliknya semakin mudah dipahami maka akan semakin mudah juga untuk diadopsi. *Keempat*, dapat diuji coba (*trialability*), berhubungan dengan sejauh mana suatu inovasi bisa diuji coba dengan basis data. Artinya, suatu inovasi akan lebih mudah diadopsi jika dapat diujicobakan dalam keadaan yang sebenarnya. Bahwasanya, inovasi tersebut sesuai atau tidaknya segera diketahui manakala dapat dilihat melalui uji coba. Dengan melakukan uji coba, adopter bisa mengetahui kekurangan serta kelebihan inovasi sebelum diadopsi seluruhnya. *Kelima*, bisa diamati (*observability*), berhubungan dengan sejauh mana hasil dari suatu inovasi bisa terlihat oleh pihak lain. Semakin mudah seseorang atau kelompok melihat hasil inovasi, maka semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi (Rogers, 2003: 229-258; Suarta dan Suwintana, 2012: 2; Saifullah, 2015: 134).

Teknologi informasi maupun teknologi komunikasi merupakan dua konsep yang tak terpisahkan. Menurut Kamus Oxford (1995) dalam Munir (2009: 7), teknologi informasi adalah studi atau penggunaan alat elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, gambar serta bilangan. Pusat Kurikulum

Kementerian Pendidikan Nasional (Puskur Kemendiknas) dalam Anih (2016: 189) memandang teknologi informasi sebagai segala hal yang berhubungan dengan proses, penggunaan, sebagai alat bantu, manipulasi, pengelolaan dan pemindahan informasi antarmedia. Sedangkan Atlet, Martin dan Lukas dalam Munir (2009: 7), teknologi informasi mencakup perangkat keras serta perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi atau menampilkan data.

Kedua, teknologi komunikasi. Pusat Kurikulum Kementerian Pendidikan Nasional (Puskur Kemendiknas) memahami teknologi komunikasi sebagai segala hal yang berhubungan dengan penggunaan alat bantu guna memproses serta mentransfer data dan perangkat yang satu ke lainnya. Ia merupakan perangkat-perangkat teknologi yang terdiri dari *hardware*, *software*, proses serta sistem yang dipakai untuk membantu proses komunikasi, yang bertujuan supaya komunikasi berhasil (Anih, 2016: 189). Dengan demikian, teknologi informasi dan komunikasi mengandung pengertian segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi pengelolaan, pemindahan informasi antarmedia menggunakan teknologi tertentu (Anih, 2016: 187-188; Budiman, 2017: 36-37).

Dari pengertian tersebut, inovasi TIK dipahami sebagai ide, gagasan, praktik, atau obyek tentang segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan,

manipulasi pengelolaan, pemindahan informasi antarmedia menggunakan teknologi tertentu yang dianggap atau dirasa baru oleh unit adopsi.

b. Manfaat Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi

Inovasi TIK diadopsi karena memiliki manfaat bagi kemajuan sebuah organisasi. Menurut Munir (2009: 149-150), ada beberapa manfaat TIK antara lain kecepatan yaitu TIK dapat mengerjakan pekerjaan lebih cepat dari manusia; konsisten yaitu TIK dapat melakukan pekerjaan berulang secara konsisten; ketepatan yaitu TIK berupaya mengesan perbedaan yang sangat kecil; kepercayaan yaitu dengan adanya kecepatan, kekonsistenan serta ketepatan, keputusan yang dihasilkan TIK bisa dipercaya dan hasil yang sama bisa diperoleh berulang kali; TIK bisa mencetuskan kreativitas serta meningkatkan produktivitas. Aswati dkk (2015: 81) memandang TIK bermanfaat untuk mengurangi biaya, meningkatkan kecepatan aktivitas, mengurangi kesalahan-kesalahan meningkatkan perencanaan serta pengendalian manajemen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manfaat inovasi TIK adalah kecepatan aktivitas, konsisten, ketepatan, kepercayaan, keputusan bisa dipercaya, kreativitas, meningkatkan perencanaan dan pengendalian manajemen.

Ada beragam organisasi yang mengadopsi inovasi TIK sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan lingkungan di bidang penggunaan TIK. Salah satunya adalah lembaga pendidikan.

c. Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan

Di era revolusi industri 4.0, TIK menjadi tuntutan dasar dalam penyelenggaraan sebuah lembaga pendidikan. Ia juga dapat dikatakan menjadi identitas dari sebuah lembaga pendidikan itu sendiri di era revolusi industri 4.0. Kehadirannya, memperkaya pengajaran dan pengalaman belajar (Chow dan shi, 2014: 1145). Tanpa TIK, lembaga pendidikan sebagai sebuah organisasi, tidak hanya dianggap tidak selaras zaman, tetapi akan kesulitan berkembang dan memenangkan persaingan dengan lembaga pendidikan tinggi lain di era revolusi industri 4.0 yang menekankan peningkatan digitalisasi manufaktur di berbagai lingkungan sosial. Karena itu, setiap satuan dan jenjang pendidikan wajib mengenal dan menggunakan TIK secara komprehensif.

Kementerian Informasi dan Komunikasi serta Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia sebagaimana dikutip Perbawainingsih (2013: 718), merumuskan tujuh peran strategis penggunaan TIK, yakni (1) sebagai gudang pengetahuan, (2) sarana pembelajaran, (3) fasilitas pendidikan, (4) standar kompetensi, (5) mendukung administrasi pendidikan, (6) perangkat manajemen, dan (7) infrastruktur pendidikan. Tujuh peran strategis TIK tersebut, bisa dirangkum dalam dua bagian besar yaitu; fungsi manajemen atau administrasi dan fungsi pembelajaran. Pemanfaatan TIK di dalam pendidikan harus terintegrasi dalam semua aspek penyelenggaraan pendidikan baik di bidang administrasi, pembelajaran dan pengembangan pendidikan. Penggunaan TIK dalam pendidikan tampak dalam beragam aplikasi.

1) E-Learning

E-learning terdiri dari dua bagian penggalan kata yaitu “e” yang merupakan singkatan dari *electronic*, dan *learning* yang berarti pembelajaran. Jadi *e-learning* adalah pembelajaran dengan menggunakan jasa bantuan perangkat elektronika terkhusus perangkat komputer. Menurut *Europe Initiative*, *e-learning* adalah penggunaan teknologi multimedia dan internet untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dengan memfasilitasi akses ke sumber belajar untuk memperoleh layanan dan pertukaran serta kolaborasi jarak jauh. *The Norwegian Research and Educational Network* memahami *e-learning* sebagai belajar berkomunikasi melalui instrument yang berbeda (teks, video, suara) yang mengandung tingkat interaktivitas tertentu serta tersedia melalui internet (Kusmana, 2011:37; Abadi, 2015:129; Munir, 2009: 164; Ariani, 2018: 59). Menurut Abbad dkk, *e-learning* adalah semua pembelajaran yang diaktifkan secara elektronik (Arkorfel dan Abaido, 2015: 30). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *e-learning* adalah pembelajaran dengan menggunakan perangkat elektronik.

Karakteristik *e-learning* adalah memanfaatkan jasa teknologi elektronik sehingga komunikasi dapat dilakukan dengan mudah tanpa dibatasi oleh hal-hal yang protokoler; memanfaatkan keunggulan komputer (digital media dan jaringan komputer); memanfaatkan jadwal pembelajaran, kurikulum, hasil kemajuan belajar serta hal-hal yang berhubungan dengan administrasi pendidikan bisa dilihat setiap waktu di komputer; menggunakan bahan ajar

mandiri, disimpan di komputer sehingga bisa diakses kapan saja (Kusmana, 2011:38; Abadi, 2015:130).

2) E-Library

Cleveland dalam Yuliani (2017: 20) memahami *e-library* sebagai suatu layanan perpustakaan yang menyimpan kumpulan atau koleksi buku, gambar, suara, artikel, laporan dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. Menurut Susanto, *e-library* merupakan perpustakaan modern yang memakai sistem otomatisasi dalam operasionalnya dan memiliki kumpulan bahan pustaka sebagian besar berupa format digital yang disimpan dalam arsitektur komputerisasi serta dapat diakses lewat komputer. Sedangkan berdasarkan kajian *International Conference of Digital Library* tahun 2004, *e-library* merupakan perpustakaan elektronik yang informasinya didapat, disimpan dan diperoleh kembali lewat format digital (Putra dkk, 2017: 62). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *e-library* adalah layanan perpustakaan yang menyimpan kumpulan atau koleksi buku, gambar, suara, artikel, laporan dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik lewat jaringan komputer atau format digital.

Karakteristik *e-library* adalah komunikasi antara penyedia dan pengguna informasi melalui kanal elektronik; penyimpanan, pengorganisasian, dan pengiriman informasi ke pengguna melalui kanal elektronik; pemenuhan

kebutuhan pengguna informasi oleh staf melalui transaksi elektronik; manajemen sumber daya menggunakan komputer.

3) E-Journal

Menurut Mcmillan, *e-journal* adalah setiap serial yang diproduksi, diterbitkan serta didistribusikan lewat jaringan elektronik. Menurut Smith, *e-journal* adalah setiap jurnal yang tersedia secara online, termasuk yang tersedia baik elektronik maupun cetak. Senada dengan itu, Reitz juga mengemukakan bahwa *e-journal* adalah versi digital dari jurnal tercetak, atau jurnal berupa publikasi elektronik tanpa versi tercetaknya, tersedia melalui email, web, atau akses internet (Harisyah dan Aswar, 2015: 82; Jamaluddin, 2015: 39; Rusydi, 2014: 202). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *e-journal* merupakan publikasi berkala yang diterbitkan dalam bentuk digital.

Karakteristik *e-journal* adalah menggunakan teknologi elektronik di mana antara penerbit, penulis dan pembaca bisa saling berkomunikasi dengan mudah dan tanpa dibatasi oleh hal-hal yang bersifat protokoler; memanfaatkan keunggulan TIK (komputer dan jaringan komputer); data karya tulis disimpan secara mandiri sehingga bisa diakses kapan saja dan di mana saja jika dibutuhkan (Jamaluddin, 2015: 40).

Sebagaimana ditekankan Weick dalam West dan Turner (2010: 295), tujuan akhir dari setiap organisasi adalah bertahan dan hidup. Di tengah lingkungan yang sangat kompetitif, untuk tetap bisa bertahan dalam kompetisi,

berkembang dan bisa memenangkan persaingan atau kompetisi, setiap organisasi mesti berinovasi sebagai proses adaptasi.

Ketika lingkungan di era revolusi industri 4.0 mengalami perubahan penggunaan TIK, maka untuk tetap bisa bertahan dalam kompetisi, berkembang dan bisa memenangkan persaingan dengan lembaga pendidikan yang lain, suatu lembaga pendidikan sebagai sebuah organisasi juga harus menyesuaikan diri dengan lingkungan tersebut dengan cara beradaptasi melalui inovasi TIK. Untuk beradaptasi, dibutuhkan adopsi inovasi.

Mengadopsi sebuah inovasi, itu bukan sebuah proses yang pendek atau sederhana, tetapi sebuah proses yang panjang hingga akhirnya memutuskan untuk mengadopsinya. Mengadopsi inovasi, kemudian dijelaskan oleh Rogers bahwa ada prosesnya yaitu proses pengambilan keputusan. Di tingkat organisasi, proses pengambilan keputusan inovasi menurut Rogers adalah sebagai berikut tahap inisiasi yang terdiri dari penyusunan agenda (*agenda setting*), penyesuaian (*matching*); dan tahap implementasi yang terdiri dari redefinisi/restrukturisasi (*redefining/restructuring*), klarifikasi (*clarifying*) dan rutinisasi (*routinizing*).

3. Dinamika Proses Pengambilan Keputusan

a. Pengertian Dinamika Proses Pengambilan Keputusan

Sebelum mengurai tentang dinamika proses pengambilan keputusan, terlebih dahulu diuraikan tentang pengertian dinamika dan proses pengambilan

keputusan. Dinamika berasal dari kata bahasa Yunani yakni *dynamics*, yang berarti kekuatan. Slamet Santoso dalam Arifin (2015: 26) mengartikan dinamika sebagai tingkah laku warga yang satu secara langsung mempengaruhi warga lain secara timbal balik. Dinamika berarti adanya interaksi serta interpendensi antara anggota kelompok yang satu dengan anggota kelompok secara keseluruhan. Sedangkan Munir dalam Zulkarnain (2016: 25) mendefinisikan dinamika sebagai suatu sistem ikatan yang saling berhubungan serta saling mempengaruhi antara unsur yang satu dengan yang lain karena adanya pertalian langsung di antara mereka. Apabila salah satu unsur sistem mengalami perubahan, maka akan membawa perubahan pula pada yang lain. Dengan demikian disimpulkan bahwa dinamika adalah suatu sistem ikatan yang saling berinteraksi, saling berhubungan dan saling mempengaruhi antara unsur atau anggota kelompok yang satu dengan unsur atau anggota kelompok yang lain secara keseluruhan karena adanya pertalian langsung di antara unsur atau anggota kelompok itu.

Tentang pengambilan keputusan, Zulkarnain (2016: 107) memahaminya sebagai suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis untuk ditindaklanjuti atau dipakai sebagai suatu cara pemecahan masalah. Senada dengan itu, George. R. Terry memahami pengambilan keputusan sebagai pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. Sedangkan Ralph C. Davis, Mary Follet, dan James A.F. Stoner mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai

hasil pemecahan persoalan berdasarkan logika serta pertimbangan, penetapan alternatif terbaik, dan harus mendekati tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut Sendang P. Siagian, pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi serta mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat (Arifin, 2015: 111). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis berdasarkan logika dan pertimbangan, untuk ditindaklanjuti atau dipakai sebagai suatu cara pemecahan persoalan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dinamika proses pengambilan keputusan dapat dipahami sebagai interaksi, saling berhubungan dan saling mempengaruhi antara unsur atau anggota kelompok yang satu dengan unsur atau anggota kelompok yang lain secara keseluruhan dalam proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis berdasarkan logika dan pertimbangan, untuk ditindaklanjuti atau dipakai sebagai suatu cara pemecahan masalah.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Dinamika Pengambilan Keputusan

Sutopo dalam Zulkarnain (2016: 109-110) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan. *Pertama*, dinamika individu dalam organisasi. Pengambilan keputusan dipengaruhi oleh

kedinamisan perubahan individu. Individu yang berpendirian serta berkepribadian kuat akan lebih mudah diperkirakan pola pikirnya daripada individu yang labil, dalam pengambilan keputusan.

Kedua, dinamika kelompok dalam organisasi. Ketika membuat keputusan, aspek-aspek yang harus dipertimbangkan pemimpin adalah kedewasaan serta kepribadian kelompok kerja dalam organisasi. Kedewasaan kelompok mencakup kesediaan memecahkan kepentingan pribadi serta kelompok untuk kepentingan organisasi, menjalankan kewajiban dan menerima haknya untuk kepentingan organisasi, membina kerjasama yang harmonis, inovatif serta kreatif demi peningkatan kerja dalam organisasi, dan sanggup menerima perubahan.

Ketiga, dinamika lingkungan. Setiap kondisi dan situasi yang mengelilingi memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan. Karena itu, pimpinan harus melihat secara jelas, lingkungan yang memiliki pengaruh terhadap keputusannya, selanjutnya mendayagunakan untuk dijadikan alat dalam membuat keputusan.

Jika Sutopo melihat dari konteks dinamika, Arifin (2015: 118) justru melihat dari konteks keadaan internal dan eksternal organisasi sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan. Menurutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adalah keadaan internal organisasi yang mencakup keadaan sumber daya manusia, dana yang tersedia, kelengkapan dari peralatan organisasi, struktur organisasi, kemampuan karyawan; keadaan eksternal

organisasi yang mencakup politik, hukum, sosial, keadaan budaya dan ekonomi; tersedianya informasi yang dibutuhkan; kepribadian dan kecakapan pengambil keputusan yang mencakup inteligensi, penilaian, kebutuhan, kapasitas dan keterampilan.

Dengan demikian, faktor-faktor yang mempengaruhi dinamika pengambilan keputusan adalah dinamika individu dalam kelompok, dinamika kelompok dalam organisasi, dinamika lingkungan, keadaan internal organisasi, keadaan eksternal organisasi, tersedianya informasi yang diperlukan, kepribadian dan kecakapan pengambil keputusan.

c. Tahap-tahap Dinamika Proses Pengambilan Keputusan

1) Menurut Everett M. Rogers

Everett M. Rogers dalam bukunya *Diffusion of Innovations* (2003: 468) mengemukakan bahwa proses pengambilan keputusan inovasi dalam organisasi, terdiri dari tahap inisiasi dan implementasi.

a) Tahap Inisiasi

Tahap inisiasi adalah proses mengumpulkan, mengonsep, merencanakan, mengarahkan, mendahului keputusan untuk mengadopsi inovasi dalam organisasi. Tahap ini terdiri dari dua hal.

Pertama, Penyusunan Agenda (*Agenda Setting*). Proses ini terjadi sepanjang waktu dalam setiap sistem. Ia merupakan cara dimana kebutuhan, persoalan serta isu menggelembung ke atas sampai ke suatu sistem serta

diprioritaskan dalam suatu hierarki untuk diperhatikan. Tahapan ini dalam proses inovasi dalam organisasi adalah untuk mengidentifikasi dan membuat prioritas kebutuhan di satu sisi, serta meneliti lingkungan organisasi demi menempatkan inovasi yang berdaya guna potensial, bertemu dengan persoalan organisasi. Menurut Rogers, penyusunan agenda memulai urutan proses inovasi karena di sinilah motivasi awal dihasilkan untuk mendorong langkah selanjutnya dalam proses inovasi. Kesenjangan kinerja adalah perbedaan antara tujuan organisasi dan kinerja aktual. Kesenjangan kinerja dapat memicu proses inovasi (Rogers, 2003: 469).

Kedua, Penyesuaian (Matching). Penyesuaian adalah mencocokkan agenda organisasi dengan inovasi yang akan diadopsi. Artinya, persoalan organisasi dicocokkan dengan suatu inovasi tertentu (ide baru tertentu), dan penyesuaian ini direncanakan serta dirancang. Dalam penyesuaian, persoalan-persoalan secara konseptual dicocokkan dengan ide baru itu guna mengetahui seberapa banyak kecocokan dan kebaikannya (Rogers, 2003: 470). Ada dua kemungkinan yang dapat terjadi pada tahap ini yaitu (1) organisasi akhirnya harus menyesuaikan dengan ide baru tertentu, sehingga terjadi perubahan-perubahan dalam organisasi, (2) ide baru tertentu itu disesuaikan dengan organisasi sebelum akhirnya diadopsi atau menjadi bagian dari organisasi.

b) Tahap Implementasi

Tahap Implementasi (*Implementation*) adalah peristiwa, tindakan serta keputusan untuk menggunakan inovasi dalam organisasi. Tahap ini terdiri dari tiga hal.

Pertama, Redefinisi/Restrukturisasi (*Redefining/Restructuring*) yaitu inovasi merupakan modifikasi dan penerbitan kembali serta mengatur struktur organisasi. Pada tahap ini, inovasi yang diambil dari luar organisasi secara bertahap mulai kehilangan ciri-ciri asingnya atau menghilangkan karakter luarnya. Redefinisi/restrukturisasi terjadi pada saat inovasi direkayasa kembali untuk mengakomodasi kebutuhan serta struktur organisasi dan pada saat struktur organisasi dimodifikasikan supaya sesuai dengan inovasi. Tidak hanya inovasi yang dimodifikasi ke dalam organisasi, struktur organisasi mungkin diubah untuk menyesuaikan dengan inovasi. Kedua belah pihak, yakni organisasi serta inovasi diharapkan berubah di tingkatan tertentu selama proses redefinisi/restrukturisasi. Menurut Rogers (2003: 471), dalam penerapan inovasi teknologi di sebuah organisasi, terdapat adaptasi timbal balik antara inovasi dan organisasi.

Kedua, Klarifikasi (*Clarifying*). Klarifikasi terjadi pada saat inovasi sudah dipakai secara luas dalam suatu organisasi, dan makna suatu ide baru perlahan-lahan menjadi semakin jelas bagi anggota organisasi (Rogers, 2003: 474). Implementasi suatu inovasi yang terlalu cepat pada tahap klarifikasi, sering menyebabkan terjadinya kegagalan. Bisa saja hal itu menimbulkan salah

paham atau terjadinya konsekuensi yang tidak diinginkan dari suatu inovasi. Agar inovasi bisa diterapkan sesuai harapan, maka hubungan antara inovasi dan organisasi harus dirumuskan dengan sejelas-jelasnya. Tahap ini dalam proses inovasi pada suatu organisasi merupakan konstruksi sosial, sehingga makna inovasi dikembangkan terus lewat suatu proses sosial yaitu interaksi manusia.

Ketiga, Rutinisasi (*Routinizing*) yaitu menjadikan inovasi menjadi suatu unsur berkelanjutan dalam aktivitas organisasi. Ia terjadi saat inovasi telah menjadi aktivitas yang wajar bagi suatu organisasi dan inovasi sudah kehilangan perbedaan identitas. Pada tahap rutinisasi, proses inovasi telah dianggap selesai (Rogers, 2003: 475). Anggota organisasi tidak berpikir panjang tentang inovasi sebagai suatu ide baru (Prawiradilaga, 2013: 194-196; Kristiawan dkk, 2018: 73-74).

2) Menurut Zaltman, Duncan dan Holbeck

Zaltman, Duncan dan Holbeck juga mengemukakan teori tentang proses pengambilan keputusan inovasi di tingkat organisasi. Menurut mereka, proses pengambilan keputusan inovasi juga terdiri dari tahap inisiasi dan implementasi (Ananda dan Amiruddin, 2017: 28-30; Yuliyanti, 2019: 4).

a) Tahap Inisiasi

Pertama, pengetahuan dan kesadaran. Apabila inovasi dilihat sebagai suatu ide, material atau kegiatan yang dipandang baru, maka mengetahui adanya inovasi menjadi persoalan utama. Sebelum inovasi bisa diterima, calon

penerima harus telah menyadari bahwa ada inovasi. Dengan demikian, ada kesempatan untuk menggunakan inovasi dalam organisasi.

Kedua, pembentukan sikap terhadap inovasi. Pada tahap ini, anggota organisasi membentuk sikap terhadap inovasi seperti keterbukaan yang ditandai dengan kemauan anggota organisasi untuk mempertimbangkan inovasi; mempertanyakan inovasi; merasa bahwa inovasi akan bisa meningkatkan kemampuan organisasi dalam menjalankan fungsinya. Selain keterbukaan, para anggota juga mempunyai persepsi tentang potensi inovasi yang ditandai dengan adanya pengamatan yang menunjukkan bahwa, ada kemampuan bagi organisasi untuk memakai inovasi; organisasi sudah pernah mengalami keberhasilan di masa lampau dengan memakai inovasi; adanya komitmen atau kemauan untuk bekerja dengan memakai inovasi dan siap menghadapi kemungkinan munculnya persoalan dalam penerapan inovasi.

Ketiga, pengambilan keputusan. Pada tahap ini, semua informasi mengenai potensi inovasi dievaluasi. Apabila unit pengambil keputusan menganggap bahwa inovasi tersebut memang bisa diterima dan para anggota menerima dengan gembira, maka inovasi akan diterima serta diterapkan dalam organisasi. Apabila inovasi tidak disukai dan dianggap tidak berguna oleh unit pengambil keputusan, maka akan ditolak. Ketika akan mengambil keputusan, peranan komunikasi sangat penting untuk mendapat informasi sebanyak mungkin tentang inovasi, sehingga keputusan yang diambil sungguh tepat serta tidak terjadi kesalahan dalam pilihan yang bisa merugikan organisasi.

b) Tahap Implementasi

Pertama, langkah awal implementasi. Di sini, organisasi mencoba menerapkan sebagian inovasi.

Kedua, langkah kelanjutan pembinaan penerapan inovasi. Apabila penerapan awal sudah berhasil, para anggota sudah mengetahui, memahami dan memperoleh pengalaman dalam menerapkannya, sehingga tinggal melanjutkan serta menjaga kelangsungannya.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih dinamika tahap-tahap pengambilan keputusan yang diuraikan Rogers sebagai alat ukur untuk mengetahui proses pengambilan keputusan penerapan inovasi TIK di UNWIRA. Adapun tahap-tahap dinamika pengambilan keputusan Rogers yaitu tahap inisiasi yang terdiri dari penyusunan agenda (*agenda setting*), penyesuaian (*matching*); dan tahap implementasi yang terdiri dari redefinisi/restrukturisasi (*redefining/restructuring*), klarifikasi (*clarifying*) dan rutinisasi (*routinizing*).

Peneliti memilih teori dari Rogers karena teori ini dipandang lengkap untuk mengevaluasi dinamika proses pengambilan keputusan penerapan inovasi TIK di UNWIRA. Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian dari Eveline Siregar (2016) berjudul “Pelebagaan *Web-Based Learning* pada Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.” Siregar menggunakan teori Rogers untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana proses implementasi dan

pelembagaan *web based learning* berlangsung di Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta (Siregar, 2016: 1). Sebagai sebuah organisasi yang ingin tetap bisa bertahan dalam kompetisi, berkembang, mencapai tujuan-tujuannya dan dapat memenangkan persaingan dengan lembaga pendidikan yang lain di era revolusi industri 4.0 yang mengalami perubahan penggunaan TIK dan menekankan peningkatan digitalisasi manufaktur di berbagai lingkungan sosial, UNWIRA dituntut untuk terus beradaptasi dengan mengadopsi inovasi TIK, sambil memperhatikan tahap-tahap pengambilan keputusan penerapan inovasi di tingkat organisasi.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Inovasi merupakan salah satu konsep penting dalam hubungan dengan pertumbuhan dan pengembangan organisasi di tengah situasi penuh persaingan. Setiap organisasi mengusahakan inovasi untuk bisa beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Secara faktual, lingkungan itu sesungguhnya sangat kompetitif. Untuk tetap bisa bertahan dalam kompetisi, setiap organisasi mesti berdinamika. Selain bertahan, organisasi juga harus berkembang. Untuk berkembang dan dapat memenangkan persaingan atau kompetisi, organisasi harus terus beradaptasi dengan mengadopsi inovasi. Inovasi dalam konteks ini bukan hanya sebagai pesan, tetapi dibutuhkan oleh organisasi dalam rangka untuk menghadapi kompetisi dan pertumbuhan.

Untuk mengadopsi sebuah inovasi, dibutuhkan suatu proses yaitu proses adopsi. Adopsi dalam hal ini adalah proses beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Adapun yang dimaksudkan dengan perubahan lingkungan adalah perubahan tentang TIK. Artinya, adanya TIK itu sendiri adalah sebuah perubahan lingkungan. Semua aspek kehidupan menggunakan TIK dan hal ini juga adalah sebuah perubahan lingkungan.

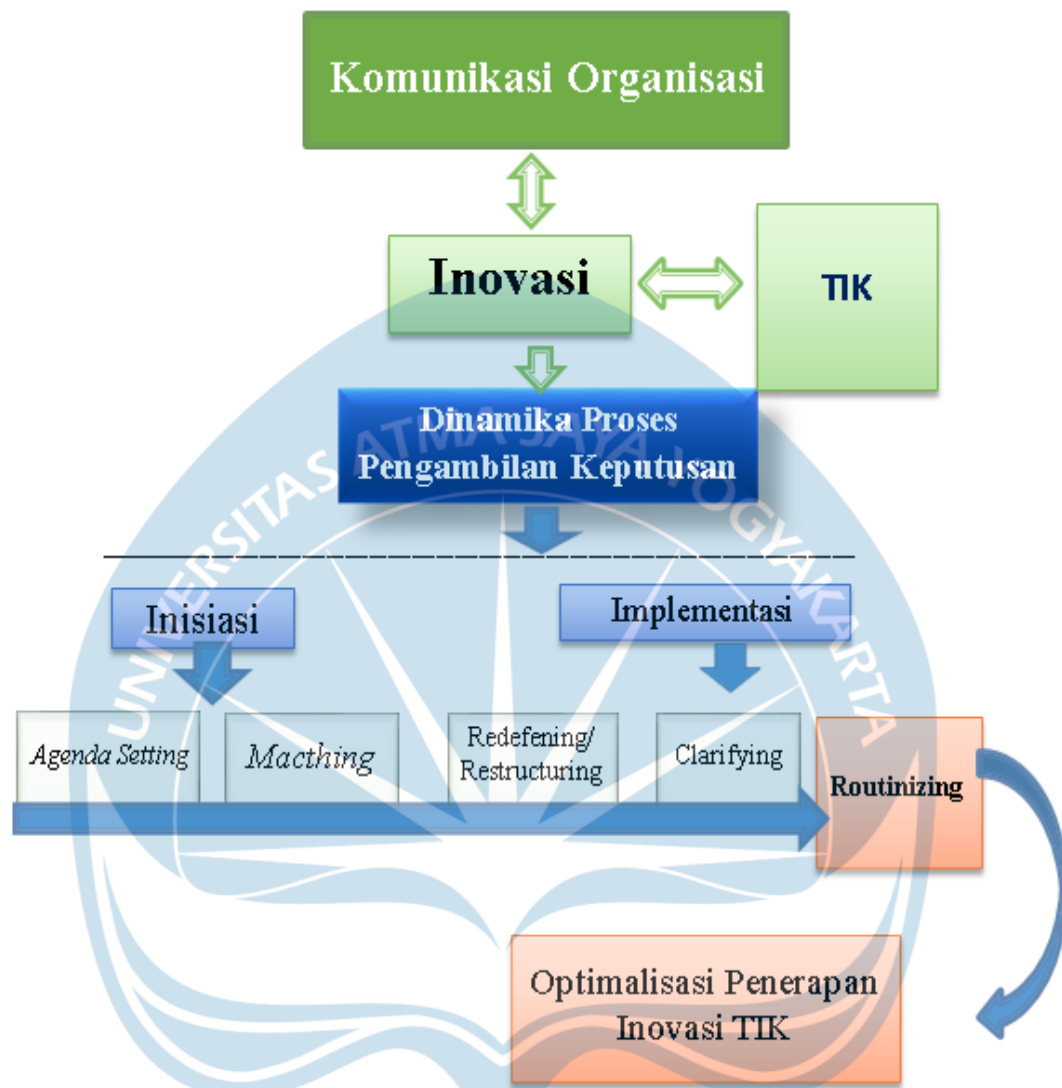
Berdasarkan teori informasi organisasi Karl Weick yang mengadopsi teori evolusi sosial budaya Darwin, untuk dapat terus bertahan hidup dan bertumbuh, organisasi sebagai sebuah sistem harus menyesuaikan diri atau beradaptasi dengan perubahannya. Jika mau berkembang, dan dapat bersaing hingga memenangkan kompetisi, organisasi harus beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Lingkungan yang dimaksudkan di sini adalah lingkungan organisasi teristimewa lingkungan informasi.

Lingkungan yang berubah akan diikuti dengan organisasi yang berubah, demikian juga sebaliknya. Untuk memastikan dirinya terus bertahan hidup serta mengapai tujuannya, sebuah organisasi membutuhkan suatu kemampuan penyesuaian diri dengan perubahan lingkungan yang ada. Inovasi menjadi suatu aspek yang sangat diperlukan untuk proses penyesuaian diri itu.

Berdasarkan pandangan itu, ketika lingkungan di era revolusi industri 4.0 mengalami perubahan penggunaan TIK, maka organisasi juga harus menyesuaikan diri dengan lingkungan tersebut. Caranya adalah beradaptasi dengan inovasi TIK. Untuk beradaptasi, dibutuhkan adopsi inovasi.

Mengadopsi sebuah inovasi bukan sebuah proses yang pendek atau sederhana. Hingga akhirnya memutuskan untuk mengadopsi sebuah inovasi, organisasi membutuhkan proses yang panjang. Mengadopsi inovasi, kemudian dijelaskan oleh Rogers bahwa ada prosesnya yaitu proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan penerapan inovasi menurut Rogers adalah sebagai berikut tahap inisiasi yang terdiri dari penyusunan agenda (*agenda setting*), penyesuaian (*matching*); dan tahap implementasi yang terdiri dari redefinisi/restrukturisasi (*redefining/restructuring*), klarifikasi (*clarifying*) dan rutinisasi (*routinizing*).

Penelitian ini berfokus pada bagaimana proses organisasi itu mengambil keputusan untuk mengadopsi inovasi TIK. Alasan peneliti meneliti tentang masalah tersebut mengingat bahwa ternyata setelah keputusan itu muncul, adopsi inovasi TIK tidak pernah sukses. Artinya, proses adaptasi organisasi terhadap lingkungan atau proses anggota-anggota organisasi secara individual terhadap inovasi itu tidak berhasil. Kerangka berpikir (Gambar 2.1).



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir