

LANGKAH STRATEGIS MANAJEMEN DALAM MENGHADAPI PENGGUNAAN SITUS SOSIAL MEDIA OLEH KARYAWAN PADA JAM KERJA

Bruri Trya Sartana

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur Jakarta
Jl.Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260, Indonesia
E-mail : bruri.tryasartana@budiluhur.ac.id

Abstract -- *Some institutions in Indonesia has banned the use of social networking systems at the office either by enacting legislation or blocking network access. Social networking system has encouraged the use of technology far beyond office systems have been developed. Utilization of electronic communications concepts such as knowledge exchange, groupware, collaboration and so forth have been used effectively and efficiently on systems of social networks in the form of group communication facilities of friends, ideas and developing ideas together. Based on the above, companies need to adapt and develop strategies that take into account the risks and benefits of the use of social media sites in office hours.*

Keywords : *social media, social networking systems*

1. Latar Belakang

Saat ini situs sosial media seperti Facebook atau Twitter berkembang sangat pesat sebagai salah satu cara untuk berkomunikasi. Sebagai media komunikasi, ada manfaat yang bisa diambil dari sosial media untuk mengembangkan hubungan kerja walaupun pasti ada resiko dalam pemanfaatannya.[3]

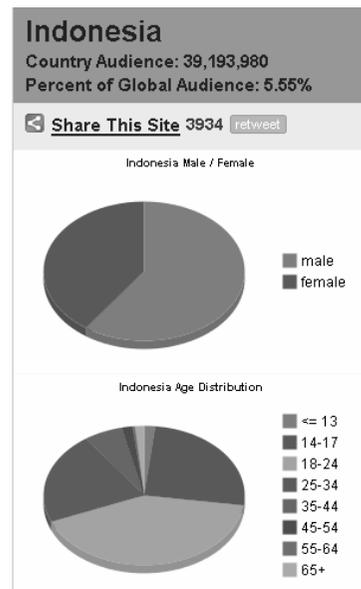
Indonesia adalah negara pengguna Facebook terbanyak kedua di dunia dengan jumlah pemakai hampir 39 juta orang dari 706 juta pengguna. [7]

Dengan koneksi terhadap begitu banyak orang, dewasa ini semakin banyak pihak, baik perusahaan, lembaga, maupun individu, yang memanfaatkan jaringan

jaringan soial media sebagai sarana membantu kegiatan perkantoran. Banyak pihak menyadari ini merupakan cara yang efisien dan fokus dalam promosi pemasaran.[3]

10 Negara Terbesar Pengguna Facebook

1. United States	152,897,200
2. Indonesia	39,193,980
3. India	31,207,580
4. United Kingdom	29,853,020
5. Turkey	29,697,480
6. Mexico	27,329,180
7. Philippines	25,535,120
8. France	22,698,940
9. Brazil	22,689,780
10. Germany	19,997,700



Gambar 1: Pengguna Facebook di Indonesia

Pemblokiran pemakaian sosial media pada jam kerja di Indonesia misalnya, dilakukan di beberapa lingkungan kantor Pemerintah Kota (Pemkot) seperti di Yogyakarta, Balaikota Bogor, Malang dan Jombang yang memblokir situs Facebook dan kemudian juga menimbulkan kecaman oleh karyawan sebagai penggunanya. [4] [5]

Berdasarkan hal diatas, sebaiknya perusahaan perlu beradaptasi dan mengembangkan strategi yang mempertimbangkan resiko dan manfaat dari pemanfaatan situs sosial media dalam membantu tugas karyawan.

2. Penggunaan Situs Sosial Media di Perkantoran

Untuk mendukung konsep paperless office dalam mengurangi penggunaan kertas, dalam pelaksanaan kegiatan perkantoran, terkadang karyawan menggunakan situs sosial media sebagai alat bantu komunikasi sekaligus hiburan dan selingan.

Dalam banyak kasus, pemakaian sistem jejaring sosial ini lebih mendominasi jam-jam kerja karyawan dibanding pengoperasian sistem informasi perkantoran yang seharusnya digunakan. [1] Beberapa institusi juga telah melarang penggunaan sistem jejaring sosial pada jam kantor baik dengan cara memberlakukan peraturan maupun bloking akses jaringan [2]. Daripada melarang penggunaannya, sebaiknya dibuatkan aturan dan kebijakan dan jika memungkinkan elemen-elemen sistem jejaring sosial tersebut diintegrasikan dalam sistem informasi perkantoran sedemikian hingga selain dalam rangka menyelesaikan pekerjaan dan sekaligus bersifat menghibur tanpa kehilangan efisiensi dan efektivitas kerja pengguna.

Sistem jejaring sosial telah mendorong penggunaan teknologi jauh melampaui sistem-sistem perkantoran yang telah dikembangkan. Berbagai konsep pemanfaatan komunikasi elektronik seperti *knowledge exchange*, *groupware*,

kolaborasi dan sebagainya telah digunakan secara efektif dan efisien pada sistem-sistem jejaring sosial dalam bentuk fasilitas komunikasi kelompok pertemanan, berbagai pemikiran serta pengembangan ide bersama.

3. Resiko Penggunaan Sosial Media di Perkantoran

Beberapa hal yang ditakutkan perusahaan apabila memperbolehkan penggunaan sosial media di tempat kerja antara lain adalah [6]:

a. Menurunnya produktivitas karyawan

Menurunnya produktivitas karyawan adalah alasan yang paling umum ditakutkan oleh manajemen. Dewan Kota Portsmouth Inggris melarang akses ke sosial media setelah meneliti bahwa beberapa pegawai menghabiskan hampir 400 jam sebulan di jaringan sosial. Studi yang dilakukan Nucleus Research menemukan bahwa 1 dari 33 pegawai membuat profil Facebook mereka ditempat kerja, dan 87 persen mengatakan bahwa pada dasarnya mereka mengakses Facebook yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan

b. Pencurian identitas pengguna dan kebocoran data

Situs sosial media dapat disusupi oleh malware dan spyware yang ditanamkan oleh *cybercriminal*. Program ini dapat mengakibatkan kehancuran jaringan internal dan data perusahaan. Pencurian identitas user dan *password* juga sangat mungkin terjadi dengan demikian akan merepotkan dan membuang waktu untuk divisi TI karena harus membentengi sistem dan membersihkannya bila terjadi pencurian atau kebocoran data.

c. Terancamnya Rahasia Perusahaan

Untuk mendapatkan informasi mengenai perusahaan, para *cybercriminal* akan mencoba untuk berhubungan dengan pengguna didalam perusahaan tersebut, hal itu dilakukan karena para pengguna yang naif seringkali lebih terbuka tentang informasi pribadi atau rahasia di situs jejaring sosial.

d. Bandwidth Killer

Penggunaan bandwidth yang sangat besar terjadi pada saat banyak karyawan mengakses *media streaming*, video atau mendownload Youtube. Hal itu menyebabkan aplikasi-aplikasi bisnis penting bisa menjadi lebih lambat, akhirnya perusahaan mengalami produktivitas atau mengeluarkan dana untuk memperbesar bandwidth

4. Manfaat Sosial Media di Perkantoran

Sebagian besar karyawan muda saat ini tumbuh tidak hanya di internet, tetapi juga di lingkungan mobile seperti SMS, chatting, blog dan jaringan social. Kebiasaan ini akan dibawa kedalam lingkungan kantor dan sudah menjadi gaya hidup mereka.

Larangan terhadap penggunaan sosial media pada jam kerja, mungkin akan membuat mereka frustrasi atau benci terhadap perusahaan dan menjauhkan mereka dari tempat dimana mereka dapat melakukan pekerjaan dengan baik atau menghasilkan ide-ide kreatif. Bahkan mungkin saja seorang calon karyawan yang memiliki keahlian yang dibutuhkan oleh perusahaan akan menolak bila perusahaan memiliki kebijakan pelarangan penggunaan jaringan sosial media. Survei yang dilakukan oleh *Diacon* menyebutkan 16 persen responden kebijakan Internet perusahaan akan mempengaruhi keputusan mereka untuk bergabung dengan perusahaan tersebut, dan persentase ini akan meningkat seiring dengan banyaknya karyawan muda yang membanjiri lapangan kerja. Jika manajemen ingin menarik individu terbaik, mereka harus di perhatikan.

Berikut adalah beberapa manfaat dari sosial media hasil survey beberapa institusi [6]:

1. Meningkatkan pengetahuan dan memicu kreativitas

Survei yang dilakukan oleh *Dynamic Market* di Eropa terhadap 2.000 orang, dan 65 persen menyatakan bahwa sosial media di tempat kerja membuat mereka lebih produktif, dan 45 persen mengatakan telah memicu kreativitas. Ini karena diskusi di

sosial media memungkinkan pegawai untuk melakukan *brainstorming* dengan rekanan perusahaan dan teman-teman, dan proses ini mendorong pendekatan-pendekatan inovatif terhadap masalah-masalah yang tampak sulit. Sosial media memungkinkan pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dengan berhubungan dengan orang yang ahli, dan mempunyai minat yang sama.

2. Meningkatkan jumlah pelanggan dan menjaga koneksi

Selain itu, sosial media membantu pegawai tetap berhubungan dengan teman-teman sekolah dan kampus yang kini memiliki karier di berbagai industri, yang dapat menjadi mitra berharga atau pelanggan. Sosial media juga menyediakan akses ke orang dan peluang yang sangat sulit dijangkau. Dengan lebih dari 700 juta pengguna aktif Facebook, dan meningkatnya jumlah anggota situs berorientasi bisnis seperti LinkedIn, menjadikan sosial media suatu peluang untuk membuat dan menjaga koneksi.

3. Sumber informasi yang luar biasa

Studi yang dilakukan MIT menemukan bahwa pekerja dengan jaringan terbesar tujuh persen lebih produktif dibanding mereka dengan teman Facebook atau Twitter yang lebih sedikit. Sosial media dapat menjadi sumber informasi yang luar biasa tentang pelanggan, pegawai, calon pegawai, pesaing, kondisi industri anda saat ini, dan apa yang dikatakan orang tentang perusahaan anda.

4. Menjadi alat pemasaran yang efektif

Sosial media perusahaan, blog dan lain-lain juga bisa menjadi alat pemasaran yang sangat berharga. Situs sosial media perusahaan memungkinkan bagian penjualan dan pemasaran untuk terlibat lebih intim, dan berdialog secara interaktif dengan pelanggan. Komunikasi dua arah ini tidak mungkin dilakukan jika perusahaan hanya mengandalkan situs web biasa dan iklan.

Menghabiskan waktu pada jam kerja telah ada sebelum sosial media banyak digunakan. Selain itu, orang-orang yang menghabiskan waktu di situs tersebut

mungkin akan mencari cara lain untuk menghabiskan waktu jika situs tersebut dilarang. Meskipun jika pegawai memang menghabiskan waktu, bagaimana jika mereka memenuhi atau melampaui target, dan atau mereka telah melakukan pekerjaannya dengan baik ?.

5. Langkah Langkah Manajemen Menghadapi Situs Sosial Media

Dari pemaparan resiko dan manfaat diatas, perusahaan seyogyanya mencari jalan yang terbaik agar penggunaan sosial media dapat bermanfaat dan mengurangi resiko-resiko yang terjadi. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh perusahaan [7][8][9]:

1. Melakukan Pelatihan dan Sosialisasi

Karyawan yang mengirim e-mail, SMS, *Instant message* atau mengakses situs Internet manapun, tidak hanya situs sosial media, harus diberikan pelatihan dan sosialisasi agar mengetahui bahwa resiko yang terjadi dalam penggunaan internet seperti virus, *malware*, pencurian identitas, kebocoran data, dan terungkapnya rahasia perusahaan dapat dicegah., dan menjadi bagian dari orientasi pegawai baru. Karena sosial media sangat populer, dan menjadi tempat kerja kedua bagi banyak pegawai. Perlu adanya perhatian khusus terhadap informasi perusahaan yang terekspos di situs tersebut.

2. Membuat Aturan dan sanksi

Perusahaan harus menyatakan dengan jelas informasi apa saja yang dapat dipublikasikan pada situs jaringan sosial, apa yang rahasia, apa yang dapat dikatakan mengenai perusahaan, situs mana yang dapat dikunjungi pegawai, dan kapan mereka dapat melakukannya (misalnya saat makan siang atau waktu istirahat lainnya). Kebijakan bisa berupa pengecualian untuk bagian tertentu, seperti staf promosi dan pemasaran, yang mungkin perlu mengakses situs sosial media lebih sering karena alasan pekerjaan, tapi pengecualian ini harus demi kepentingan perusahaan.

Membatasi sosial media pada jam tertentu dan bagian tertentu, akan otomatis berdampak terhadap penggunaan bandwidth dengan mengurangi waktu yang dihabiskan dan jumlah orang yang mengakses situs. Hal yang sama pentingnya adalah komitmen manajemen untuk menegakkan kebijakan. Pada kasus ekstrem, terkadang hal ini bisa berarti pemutusan hubungan kerja, terutama jika pekerjaan telah diperingatkan sebelumnya, melanggar hukum di Internet, atau melalui jalan belakang. Jika pegawai tidak diberi sanksi ketika melanggar, mereka tidak akan menganggap kebijakan secara serius.

3. Web filtering

Terakhir, perusahaan harus berinvestasi pada sistem web filtering yang akan membantu penerapan aturan seefektif mungkin, serta melindungi jaringan internal dari malware. Dengan menggabungkan sosialisasi, aturan, sanksi, dan web filtering, perusahaan dapat mengambil keuntungan dari sosial media sekaligus melindungi diri dari menurunnya produktivitas, malware, pencurian identitas, kebocoran data, dan terungkapnya rahasia perusahaan. Pegawai menjadi lebih senang, lebih produktif dan efektif, dan orang muda berbakat lebih bersedia bergabung. Ini adalah solusi *win-win* bagi manajemen maupun pegawai.

6. Kesimpulan

Penggunaan sosial media saat ini sudah merupakan gaya hidup bagi banyak karyawan muda. Manajemen harus mencari langkah strategis yang terbaik agar karyawan ini tidak frustrasi dan membenci perusahaan dan menjauhkan mereka dari tempat kerjanya sendiri hanya untuk mencari cara agar tetap dapat menggunakan sosial media. Langkah strategis seperti melakukan pelatihan, sosialisasi tentang ancaman virus, malware, aturan dan sanksi tentang penggunaannya pada jam kerja dan melakukan web filtering adalah langkah yang tepat untuk menghadapi situasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Dwyer , C., Hiltz S., Widmeyer,G.,
“Understanding Development and
Usage of Social Networking Sites:
The Social Software Performance
Model,” *Proceedings of the 41st
Hawaii International Conference on
System Sciences*, 2008
- [2] Malkin, Bonie , “Facebook banned by
City firms,” *Telegraph.co.id*
<http://www.telegraph.co.uk/news/uknews/1558630/Facebook-banned-by-Cityfirms.html>. 2007
- [3] Meyer, Gordon, “My Paperless Office,”
Reviews,
http://www.oreillynet.com/mac/blog/2007/11/my_paperless_office.html
2007
- [4]http://kesehatan.kompas.com/read/2009/09/05/01433194/larangan_buka_facebook.dan_ym.di.pemkot.surabaya
- [5]<http://www.tempointeraktif.com/hg/it/2009/10/05/brk,20091005-200880,id.html?page=2>
- [6]<http://blog.fastncheap.com/resiko-dan-manfaat-jaringan-sosial-di-tempat-kerja/>
- [7] <http://www.checkfacebook.com/>
- [8]http://socialtimes.com/5-social-media-risks-for-companies-and-employees-and-how-to-prevent-them_b14745
- [9]<http://sustainablebusinessforum.com/mat-mcgonagle/50619/managing-your-company-s-social-media-risk>