Jurnal Impresi Indonesia (JII)
p-ISSN: 2828-1284 e-ISSN: 2810-062x
Vol. 5. No. 4. 2026

Antara Amerika Serikat & Indonesia, Analisis Penggunaan Teknologi dalam Mendukung Komunikasi Internal Organisasi Studi Kasus INGO *Wildlife Conservation Society*

Noviana Fazriah*, Ratih Dewanti Rr
Universitas Paramadina, Indonesia
Email: noviana.fz@gmail.com*, rrratiehdewanti@gmail.com

Keywords:
Organizational communication; communication technology; cross-cultural communication; International Non-Governmental Organizations (INGOs); digital transformation.

Abstract

This study analyzes the role of communication technology in supporting the internal communication of cross-border organizations in international non-governmental organizations (INGOs), with a case study of the Wildlife Conservation Society (WCS). The research focus is directed at the communication dynamics between WCS's headquarters in the United States and its operational branch in Indonesia, taking into account the influence of technology, communication network structure, and differences in organizational culture and national culture. This study uses a qualitative approach with a single case study design, through in-depth interviews, observations, and analysis of internal organizational documents. The results show that communication technologies such as Microsoft Teams, Outlook, Slack, and cloud-based platforms play an important role in bridging geographical distances and time zone differences, as well as supporting vertical, horizontal, and diagonal communication patterns within organizations. However, the effectiveness of the use of technology still faces various challenges, both technical and non-technical, such as the limitations of internet infrastructure in Indonesia's field work area, variations in digital literacy, and differences in communication styles influenced by the cultural context of the United States and Indonesia. The work culture of the United States, which tends to be direct and egalitarian, often interacts with Indonesian culture which is more contextual and hierarchical, thus influencing participation, feedback, and decision-making in digital communication. This study concludes that the success of cross-border communication in global organizations depends not only on the adoption of technology, but also on the alignment of communication strategies with the organizational cultural context and local culture. Therefore, a technology-based communication approach that is adaptive, inclusive, and sensitive to cultural differences is needed to support the effectiveness of the work and collaboration of the INGO organization in a sustainable manner.

Kata Kunci:
Komunikasi organisasi; teknologi komunikasi; komunikasi lintas budaya; organisasi non-pemerintah internasional (INGO); transformasi digital.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis peran teknologi komunikasi dalam mendukung komunikasi internal organisasi lintas negara pada organisasi non-pemerintah internasional (INGO), dengan studi kasus *Wildlife Conservation Society* (WCS). Fokus penelitian diarahkan pada dinamika komunikasi antara kantor pusat WCS di Amerika Serikat dan cabang operasional di Indonesia, dengan mempertimbangkan pengaruh teknologi, struktur jaringan komunikasi, serta perbedaan budaya organisasi dan budaya nasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal, melalui metode wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen internal organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi komunikasi seperti Microsoft Teams, Outlook, Slack, dan

platform berbasis cloud berperan penting dalam menjembatani jarak geografis dan perbedaan zona waktu, serta mendukung pola komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal di dalam organisasi. Namun, efektivitas penggunaan teknologi tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, baik teknis maupun non-teknis, seperti keterbatasan infrastruktur internet di wilayah kerja lapangan Indonesia, variasi literasi digital, serta perbedaan gaya komunikasi yang dipengaruhi oleh konteks budaya Amerika Serikat dan Indonesia. Budaya kerja Amerika Serikat yang cenderung langsung dan egaliter kerap berinteraksi dengan budaya Indonesia yang lebih kontekstual dan hierarkis, sehingga mempengaruhi partisipasi, penyampaian umpan balik, dan pengambilan keputusan dalam komunikasi digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan komunikasi lintas negara di organisasi global tidak hanya bergantung pada adopsi teknologi, tetapi juga pada keselarasan strategi komunikasi dengan konteks budaya organisasi dan budaya lokal. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komunikasi berbasis teknologi yang adaptif, inklusif, dan sensitif terhadap perbedaan budaya untuk mendukung efektivitas kerja dan kolaborasi organisasi INGO secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Penggunaan aplikasi teknologi telah menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas komunikasi internal organisasi, termasuk organisasi non-profit yang bergerak di bidang konservasi. *Wildlife Conservation Society* Indonesia Program (WCS-IP), sebagai salah satu program konservasi terbesar ketiga di dunia, mengelola berbagai program multidisipliner yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia (Hadijah & Arnus, 2018; Hidayat, 2022; Miller, 2015). Kompleksitas kerja lapangan, keberagaman tim, serta kebutuhan koordinasi lintas wilayah menjadikan komunikasi internal sebagai elemen krusial dalam mendukung keberhasilan misi organisasi (Nathania, 2014; Purnomo, 2022; Schein & Schein, 2017).

Dalam konteks tersebut, adopsi aplikasi teknologi seperti Microsoft Teams, Slack, Zoom, WhatsApp, dan platform manajemen dokumen berbasis cloud seperti Google Workspace digunakan untuk menjembatani tantangan jarak geografis, menyinkronkan kegiatan antar tim, serta mempercepat arus informasi antar unit (Hall & Hall, 2018; Hofstede et al., 2015; Yin, 2014). Namun demikian, efektivitas penggunaan aplikasi teknologi ini dalam mendukung pola komunikasi internal belum banyak diteliti secara mendalam, khususnya dalam konteks organisasi konservasi seperti WCS-IP yang memiliki struktur kerja yang unik dan sering kali beroperasi di medan yang menantang (Indonesia, 2023; Society, 2023; Verčič & Špoljarić, 2020).

Penelitian ini berfokus pada bagaimana teknologi komunikasi diterapkan dalam WCS untuk mendukung komunikasi antara Amerika Serikat dan Indonesia, dengan mempertimbangkan pengaruh budaya organisasi dan dinamika lintas budaya. Transformasi digital memang menawarkan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi komunikasi, tetapi juga menghadirkan tantangan seperti literasi digital, keamanan data, dan perbedaan persepsi akibat latar budaya yang berbeda. Komunikasi lintas budaya menjadi aspek penting karena interaksi antara karyawan dari budaya Amerika yang cenderung langsung dan formal dengan karyawan dari Indonesia yang lebih mengutamakan harmoni dan komunikasi kontekstual dapat mempengaruhi pemahaman pesan, dinamika kerja tim, serta pengambilan keputusan.

Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk memahami dinamika komunikasi organisasi dalam konteks INGO global dan memberikan wawasan tentang optimalisasi teknologi yang selaras dengan keragaman budaya organisasi. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika komunikasi digital di WCS-IP, sekaligus memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan sistem komunikasi internal yang adaptif, inklusif, dan sensitif terhadap konteks budaya.

Urgensi penelitian ini didorong oleh realitas bahwa kegagalan komunikasi lintas budaya dapat menghambat misi konservasi global, menyebabkan duplikasi kerja, kesalahan interpretasi data lapangan, bahkan konflik internal tim. di era transformasi digital, organisasi global cenderung mengadopsi teknologi seragam tanpa mempertimbangkan konteks budaya lokal, yang justru dapat memperlebar kesenjangan komunikasi (Hall & Hall, 2018). Penelitian ini mendesak untuk dilakukan karena WCS Indonesia menghadapi tantangan spesifik: konektivitas internet tidak merata, literasi digital bervariasi, dan perbedaan gaya komunikasi yang signifikan dengan kantor pusat di AS. (Memperkuat urgensi dengan argumen praktis dan teoritis).

Dengan judul "Antara US & Indonesia: Analisis Penggunaan Teknologi dalam Mendukung Komunikasi Organisasi Lintas Negara – Studi Kasus INGO *Wildlife Conservation Society*", penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana teknologi komunikasi diterapkan dalam WCS untuk memfasilitasi komunikasi antara Amerika Serikat dan Indonesia, dengan menelaah pengaruh budaya organisasi dan lintas budaya. Ini mencakup upaya untuk mengidentifikasi tantangan seperti perbedaan norma komunikasi, ekspektasi kerja, serta hambatan linguistik dan digital, sekaligus merumuskan strategi optimalisasi teknologi yang mendukung inklusi dan kohesi tim global.

Wildlife Conservation Society (WCS), yang berbasis di Amerika Serikat dan beroperasi di Indonesia serta berbagai negara lain, menawarkan kasus yang kompleks namun representatif untuk dianalisis. Dengan operasi yang melibatkan tim-tim yang tersebar secara geografis, mulai dari kantor pusat di New York hingga lapangan konservasi terpencil di Sumatra dan Sulawesi, tantangan komunikasi tidak hanya mencakup aspek teknologi tetapi juga perbedaan nilai, gaya komunikasi, dan praktik kerja yang dipengaruhi oleh budaya lokal.

Indonesia, walaupun menunjukkan kemajuan pesat dalam transformasi digital, masih menghadapi tantangan seperti konektivitas internet yang tidak merata di daerah pedesaan, literasi digital yang bervariasi, serta norma sosial yang lebih menekankan komunikasi interpersonal dan hirarkis (Bambacas & Patrickson, 2016; Men & Yue, 2019; Vercic et al., 2012). Ini menciptakan gap komunikasi yang signifikan ketika dihadapkan dengan pendekatan kerja dan komunikasi yang lebih egaliter dan langsung dari rekan kerja di AS.

Dengan misi konservasi yang kompleks dan kebutuhan untuk mengintegrasikan data lapangan dengan strategi global, WCS menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan penggunaan alat teknologi yang universal dengan kebutuhan lokal yang kontekstual. oleh karena itu, analisis ini relevan tidak hanya untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan mengatasi hambatan komunikasi, tetapi juga untuk menyusun kerangka kerja komunikasi lintas budaya yang dapat diterapkan oleh INGO lain yang beroperasi di lingkungan yang serupa.

Latar belakang ini menjadi dasar untuk membahas bagaimana teknologi digunakan dalam komunikasi internal WCS antara AS dan Indonesia, dengan fokus pada perbedaan

kontekstual, tantangan komunikasi lintas budaya, serta peluang untuk meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi global.



Gambar 1: WCS global communication, cross time zone, cross cultural. Source www.wcs.org

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis penggunaan teknologi dalam mendukung komunikasi organisasi lintas negara di *Wildlife Conservation Society* (WCS). Selaras yang disampaikan (Yin, 2014), studi kasus tepat untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam dalam konteks nyata, terutama ketika fenomena dan konteks saling terkait. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus tunggal (single case study), dengan WCS sebagai unit analisis utama.Dalam penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah komunikasi lintas negara antara kantor pusat WCS di Amerika Serikat dan cabang di Indonesia, dengan fokus pada peran teknologi, pola jaringan komunikasi, dan pengaruh budaya organisasi. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menghasilkan pemahaman yang kaya tentang dinamika komunikasi dalam organisasi non-profit global.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif-eksploratif untuk menggambarkan pola komunikasi lintas negara di WCS dan mengeksplorasi faktor-faktor yang relevan dengan efektivitas teknologi komunikasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan penggunaan teknologi seperti aplikasi komunikasi (misalnya, Slack, Microsoft Teams) dan sistem intranet, serta mengidentifikasi tantangan teknis (misalnya, infrastruktur) dan non-teknis (misalnya, perbedaan budaya kerja). Kerangka teoritis yang digunakan mencakup Teori *Computer-Mediated Communication* (CMC) (Hadijah & Arnus, 2018), Jaringan Komunikasi (Miller, 2006), dan Teori Budaya Organisasi (Schein & Schein, 2017), yang menjadi lensa analisis data.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data untuk memastikan kedalaman dan keberagaman informasi:

1. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan tiga informan kunci yang terlibat dalam komunikasi lintas negara di WCS. Berdasarkan draft wawancara, informan meliputi: (1) *Global IT Coordinator* WCS, yang mengawasi implementasi teknologi komunikasi di seluruh cabang, (2) seorang manajer proyek WCS Indonesia, yang mengelola kolaborasi lintas negara, dan (3)

seorang anggota tim lapangan WCS Indonesia, yang mewakili perspektif pengguna teknologi di lokasi terpencil.

Pertanyaan wawancara dirancang untuk menjawab rumusan masalah, mencakup: (1) jenis teknologi yang digunakan, (2) pola komunikasi sebelum dan sesudah adopsi teknologi, (3) tantangan teknis dan budaya, serta (4) pengaruh budaya organisasi.

Wawancara dilakukan secara daring, melalui google meet atau zoom meeting untuk mengakomodasi perbedaan zona waktu, dengan durasi 45-60 menit per sesi. Wawancara direkam dengan izin informan untuk analisis lebih lanjut.

2. Observasi

Observasi partisipatif juga non-partisipatif dilakukan untuk mengamati proses komunikasi lintas negara di WCS, khususnya penggunaan teknologi dalam rapat virtual dan kolaborasi daring. Observasi difokuskan pada: (1) jenis teknologi yang digunakan (misalnya, Microsoft Teams, Slack), (2) pola komunikasi (vertikal, horizontal, atau lintas negara), dan (3) dinamika budaya kerja (misalnya, perbedaan gaya komunikasi AS vs. Indonesia).

Observasi dilakukan melalui pengamatan rapat daring yang diizinkan oleh WCS, seperti sesi koordinasi proyek antara tim Indonesia dan kantor pusat AS, serta interaksi di platform seperti Slack. Catatan observasi mencakup frekuensi penggunaan teknologi, hambatan teknis (misalnya, koneksi internet), dan ekspresi budaya (misalnya, tingkat formalitas).

Observasi dilakukan selama satu minggu untuk menangkap dinamika komunikasi secara alami, dengan izin organisasi.

3. Analisis Dokumen

Dokumen internal WCS dianalisis untuk melengkapi data wawancara dan observasi. Dokumen yang ditargetkan meliputi: (1) pedoman penggunaan teknologi komunikasi (misalnya, panduan Slack atau intranet), (2) laporan proyek konservasi lintas negara, dan (3) kebijakan organisasi terkait komunikasi.

Analisis dokumen bertujuan untuk mengidentifikasi struktur komunikasi formal, artefak budaya organisasi (misalnya, nilai misi konservasi), dan strategi implementasi teknologi. Dokumen ini memberikan konteks tentang pengelolaan komunikasi lintas negara di WCS.

Analisis Data

Profil Ingo WCS



1. Selayang Pandang INGO WCS

"*The fact is that no species has ever had such wholesale control over everything on Earth, living or dead, as we now have. That lays upon us, whether we like it or not, an awesome responsibility*." – Sir David Attenborough

Wildlife Conservation Society (WCS) adalah organisasi non-pemerintah internasional (INGO) yang berbasis di New York, Amerika Serikat, dan telah berdiri sejak tahun 1895. Selama lebih dari satu abad, WCS mendedikasikan diri untuk pelestarian keanekaragaman hayati dan ekosistem di seluruh dunia. Dengan misi melindungi satwa liar dan habitatnya melalui pendekatan berbasis sains, WCS kini aktif di lebih dari 60 negara. Salah satu program terbesarnya berada di Indonesia, melalui *Wildlife Conservation Society* Indonesia Program (WCS-IP).

WCS Indonesia menjalankan berbagai inisiatif konservasi di wilayah-wilayah kunci seperti Sumatra, Sulawesi, dan Maluku. Di Sumatra, program WCS fokus pada perlindungan spesies ikonik seperti harimau sumatera, gajah, dan badak (Bambacas & Patrickson, 2016; Mayfield & Mayfield, 2018; Men & Yue, 2019). Di Sulawesi, fokus konservasi mencakup spesies endemik seperti anoa dan babirusa, sementara di wilayah pesisir dan laut seperti Maluku dan Segitiga Karang, WCS mendorong pengelolaan sumber daya laut yang berkelanjutan. Kegiatan WCS tidak hanya berpusat pada konservasi spesies, tetapi juga mencakup penguatan kelembagaan, penegakan hukum terhadap kejahatan satwa liar, pengelolaan kawasan lindung, serta pendidikan dan pemberdayaan masyarakat lokal (Karanges et al., 2015; Leonardi & Treem, 2012; Welch, 2019).

Sebagai bagian dari jaringan organisasi global, WCS Indonesia memainkan peran penting dalam menghubungkan praktik konservasi lokal dengan strategi global (Quirke & Dewhurst, 2020; Zerfass et al., 2016). Komunikasi antara kantor pusat WCS di New York dan tim di Indonesia menjadi krusial untuk menyelaraskan misi dan pendekatan yang efektif. Dalam praktiknya, kolaborasi lintas negara ini dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti perbedaan zona waktu, perbedaan gaya komunikasi, serta kesenjangan dalam infrastruktur teknologi dan literasi digital.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, WCS mengandalkan berbagai platform komunikasi digital seperti Microsoft Teams, Slack, Zoom, dan Google Workspace. Aplikasi-aplikasi ini memungkinkan kolaborasi jarak jauh, pertukaran data lapangan, diskusi strategis, hingga pelatihan daring. Namun demikian, keberhasilan komunikasi lintas negara tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pemahaman lintas budaya yang kuat. Budaya kerja di Amerika Serikat yang cenderung langsung dan berbasis sistem, berbeda dengan pendekatan di Indonesia yang lebih kontekstual dan relasional. Oleh karena itu, komunikasi internal WCS memerlukan sensitivitas budaya dan adaptasi yang terus menerus.

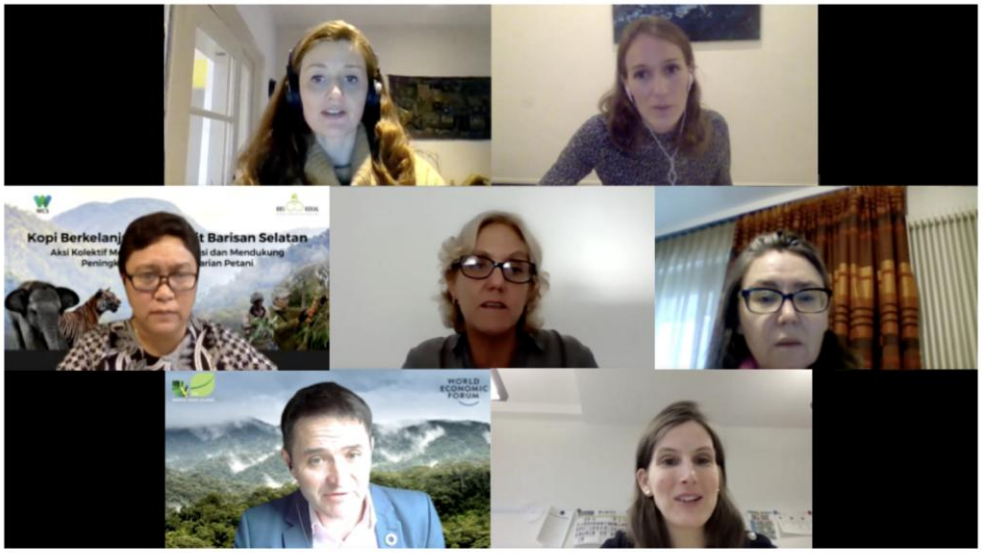
Dalam konteks ini, WCS Indonesia tidak hanya menjadi pelaksana lapangan, tetapi juga menjadi penghubung strategis antara nilai-nilai global dan praktik lokal. Melalui upaya komunikasi lintas budaya yang didukung oleh teknologi, WCS Indonesia terus memperkuat perannya dalam mewujudkan konservasi yang inklusif, berkelanjutan, dan berbasis pengetahuan.

2. Struktur Organisasi INGO WCS

WCS memiliki struktur organisasi yang hierarkis namun mendukung kolaborasi lintas negara, dengan elemen berikut:

a. Kantor Pusat (New York, AS): Dipimpin oleh Presiden dan CEO, kantor pusat bertanggung jawab atas strategi global, penggalangan dana, dan koordinasi program. Divisi utama meliputi Departemen Konservasi Global dan Departemen Teknologi Informasi, di mana *Global IT Coordinator* mengawasi implementasi teknologi komunikasi di seluruh cabang.
b. Kantor Negara: WCS Indonesia dipimpin oleh Country Director, yang mengelola operasional lokal dan melaporkan ke kantor pusat. Tim di Indonesia terdiri dari peneliti, manajer program, dan staf lapangan yang bekerja di lokasi konservasi terpencil.
c. Tim Program: Unit lintas fungsi yang menjalankan proyek spesifik, seperti pemantauan satwa, sering melibatkan komunikasi antara tim Indonesia dan AS.

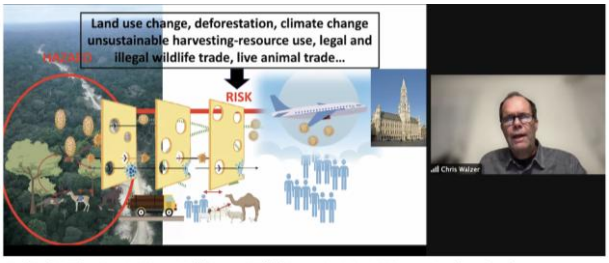
Struktur ini memfasilitasi jaringan komunikasi yang beragam, seperti jaringan rantai untuk komunikasi vertikal (dari kantor pusat ke cabang) dan jaringan semua saluran untuk kolaborasi proyek. Namun, tantangan seperti koordinasi lintas zona waktu dan ketergantungan pada teknologi memerlukan sistem komunikasi yang andal.



(From top to bottom, left to right): Janice Weatherley-Singh (WCS EU), Leonie Lawrence (WCS), Jeni Pareira (WCS Indonesia), Daphne Hewitt (FAO), Chantal Marijnissen (DG DEVCO), Justin Adams (TFA), Lisa Kirfel-Rühle (BMZ)



Arnaud Goessens, WCS EU, presenting at the Belgian One Health Conference



Prof. Dr. Chris Walzer, Executive Director, Health Program, Wildlife Conservation Society (WCS), presenting during the webinar

Gambar 2: Gambaran komunikasi global lintas negara lintas zona waktu WCS, dengan menggunakan berbagai aplikasi & teknologi. Source www.wcs.org

3. Konteks Komunikasi Lintas Negara di Organisasi INGO WCS

Komunikasi lintas negara di *Wildlife Conservation Society* (WCS) melibatkan interaksi intensif antara kantor pusat di Amerika Serikat dan cabang operasional di Indonesia. Dinamika ini dipengaruhi oleh tiga faktor utama: teknologi komunikasi, struktur jaringan organisasi, dan yang tidak kalah penting, perbedaan budaya nasional dan organisasi. Ketiganya saling terkait dan mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam menjalankan misi konservasi lintas negara.

a. Teknologi Komunikasi

WCS memanfaatkan teknologi digital seperti Slack, Microsoft Teams, dan Zoom untuk komunikasi sinkron (real-time), serta intranet dan Google Workspace untuk komunikasi asinkron (tidak langsung). Penggunaan teknologi ini memungkinkan pertukaran informasi secara cepat antar wilayah, yang penting mengingat perbedaan zona waktu sekitar 12 jam antara AS (UTC–5) dan Indonesia (UTC+7).

Namun demikian, teknologi bukan satu-satunya kunci keberhasilan komunikasi. Tantangan seperti koneksi internet yang tidak stabil di lokasi terpencil Indonesia dan literasi digital yang bervariasi antar staf dapat menghambat pemanfaatan teknologi secara optimal. Di sinilah konteks lintas budaya menjadi penting: persepsi terhadap teknologi, preferensi dalam berkomunikasi, serta kenyamanan terhadap media digital sangat dipengaruhi oleh latar budaya pengguna.

b. Pola Komunikasi

Struktur komunikasi di WCS mencerminkan kombinasi dari beberapa pola jaringan:

1) Vertikal: Komunikasi formal dari kantor pusat di New York disampaikan ke WCS Indonesia melalui Country Director, sesuai pola jaringan rantai, sementara laporan lapangan mengalir kembali ke tingkat pusat.
2) Horizontal: Komunikasi antar tim teknis dan peneliti dari AS dan Indonesia berlangsung melalui Slack atau email, membentuk jaringan lingkaran yang mendukung kolaborasi data dan diskusi ilmiah.
3) Diagonal: Staf teknis di Indonesia dapat langsung berkoordinasi dengan *Global IT Coordinator* di AS dalam konteks pemecahan masalah teknologi, membentuk jaringan bintang yang dinamis.

Pola-pola ini menunjukkan bagaimana struktur organisasi mendukung komunikasi lintas negara, tetapi keberhasilannya tetap dipengaruhi oleh sensitivitas terhadap perbedaan nilai, gaya komunikasi, dan ekspektasi antar budaya.

c. Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Lintas Budaya

Budaya organisasi WCS yang berfokus pada misi konservasi dan kolaborasi ilmiah (Schein, 1992) mendorong nilai-nilai komunikasi terbuka, transparansi, dan kerja tim. Namun, penerapan nilai-nilai ini dalam komunikasi lintas negara dipengaruhi oleh perbedaan budaya nasional, sebagaimana dijelaskan oleh Hofstede (2001) dan Hall (1976).

Budaya kerja di AS cenderung low-context dan individualis, dengan gaya komunikasi langsung, tegas, dan ekspresif. Sementara itu, budaya Indonesia lebih high-context dan kolektivis, mengedepankan keharmonisan, komunikasi tidak langsung, serta penghargaan terhadap hierarki sosial. Akibatnya, komunikasi lintas budaya di WCS sering kali dihadapkan pada perbedaan dalam cara menyampaikan umpan balik, menetapkan prioritas, dan mengambil keputusan.

Misalnya, penggunaan Microsoft Teams sebagai media diskusi langsung mungkin lebih mudah dan nyaman bagi staf di AS, tetapi bisa dirasakan terlalu formal atau menantang oleh staf di Indonesia, terutama dalam forum terbuka yang melibatkan level manajemen. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan komunikasi yang fleksibel, adaptif secara budaya, dan disesuaikan dengan norma lokal, tanpa mengorbankan nilai-nilai global organisasi. Artefak budaya seperti Slack bukan hanya alat, tetapi juga simbol dari nilai kolaboratif WCS. Namun, keberhasilannya bergantung pada seberapa besar teknologi tersebut dapat disesuaikan dan diterima dalam konteks budaya masing-masing pengguna.

Dengan demikian, komunikasi lintas negara di WCS bukan hanya soal teknologi dan struktur, tetapi juga tentang membangun jembatan antar budaya. Memahami dan mengelola perbedaan budaya menjadi kunci untuk menciptakan komunikasi yang efektif, inklusif, dan produktif dalam organisasi konservasi global seperti WCS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Praktik Komunikasi Di Ingo Wcs

Penelitian ini menganalisis penggunaan teknologi dalam mendukung komunikasi organisasi lintas negara di *Wildlife Conservation Society* (WCS), dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Fokus utama penelitian adalah mengkaji dinamika komunikasi antara kantor pusat di Amerika Serikat dan cabang Indonesia, dengan perhatian khusus pada tantangan dan adaptasi lintas budaya yang muncul dalam proses komunikasi organisasi.

A. Gambaran Komunikasi Organisasi di INGO WCS

Komunikasi di WCS berlangsung dalam kerangka hubungan global-lokal, di mana informasi strategis dari kantor pusat di AS disalurkan ke Indonesia dan sebaliknya. Dalam praktiknya, pola komunikasi ini dijalankan secara vertikal (top-down dan bottom-up), horizontal (antar tim lintas negara), serta diagonal (teknis lintas fungsi).

Wawancara dengan Ardi Maulana, Asia IT Manager WCS, menekankan bahwa komunikasi difasilitasi oleh email (Outlook), website internal (WCS.org), dan aplikasi kolaborasi seperti Microsoft Teams. Namun, praktik komunikasi tidak lepas dari pengaruh budaya nasional: gaya komunikasi langsung dari pihak AS terkadang berbenturan dengan norma komunikasi di Indonesia yang lebih kontekstual dan menghargai hierarki. Hal ini tercermin dalam perbedaan ekspresi pendapat dalam rapat, kecenderungan untuk menghindari konflik terbuka, dan kebiasaan untuk menyampaikan ketidaksetujuan secara tidak langsung.

Observasi pada rapat virtual menunjukkan bahwa meskipun Teams memfasilitasi kolaborasi teknis, staf Indonesia seringkali menunggu instruksi atau validasi dari atasan sebelum merespons, berbeda dengan rekan dari AS yang cenderung lebih proaktif. Ini menunjukkan adanya perbedaan ekspektasi budaya terhadap otoritas dan partisipasi, sebagaimana dijelaskan oleh Hofstede (2001) dalam dimensi power distance dan individualisme.

B. Peran Teknologi dalam Komunikasi Internal

1. Wawancara dengan Ardi Maulana, Asia IT Manager WCS, mengungkapkan bahwa divisi IT berperan strategis dalam memilih dan mengimplementasikan teknologi komunikasi untuk mendukung komunikasi lintas negara. Teknologi utama yang digunakan meliputi

Microsoft Teams untuk kolaborasi real-time, Outlook untuk email, dan website internal (WCS.org) yang dapat diakses oleh seluruh staf global.

2. Observasi meeting virtual menunjukkan bahwa Teams memfasilitasi komunikasi sinkronus antar tim Indonesia dan Amerika Serikat, meskipun tantangan seperti gangguan internet di lokasi terpencil Indonesia sering terjadi. Website internal berfungsi sebagai platform asinkronus untuk menyebarkan informasi organisasi.
3. Analisis dokumen, seperti pedoman penggunaan teknologi WCS, mengonfirmasi bahwa teknologi ini dirancang untuk mendukung struktur komunikasi formal, seperti laporan proyek dari Indonesia ke kantor pusat AS.

C. Kriteria Pemilihan Teknologi Komunikasi

Ardi menjelaskan bahwa pemilihan aplikasi seperti Teams didasarkan pada empat kriteria utama: (1) kemudahan penggunaan (user-friendly), (2) prinsip human-computer interaction (HCI) untuk aksesibilitas bagi pengguna dengan kebutuhan khusus, (3) fleksibilitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan spesifik, dan (4) ketersediaan dokumentasi (misalnya, Microsoft Learn) untuk meminimalkan beban IT dalam pelatihan.

Anggaran juga menjadi pertimbangan kunci, dengan pendekatan "pay as you go" untuk mengaktifkan fitur tertentu (misalnya, terjemahan real-time di Teams hanya untuk acara khusus seperti webinar). Observasi menunjukkan bahwa fitur ini jarang digunakan dalam komunikasi sehari-hari, terutama di Indonesia, karena keterbatasan literasi digital.

Dokumen internal menunjukkan bahwa WCS belum memiliki tim khusus untuk pengembangan UX/UI, sehingga mengandalkan aplikasi dengan HCI bawaan dari penyedia seperti Microsoft.

D. Proses Komunikasi dan Pengambilan Keputusan IT Global

1. Komunikasi antar tim IT global (Indonesia, AS, dan negara lain) dilakukan melalui email (Outlook) dan rapat virtual via Teams. Ardi menyebutkan bahwa keputusan pemilihan aplikasi melibatkan evaluasi biaya awal (initial cost) dan biaya pemeliharaan (recurring cost), serta kesesuaian fitur dengan tujuan organisasi.
2. Observasi menunjukkan pola komunikasi diagonal, di mana tim IT Indonesia berinteraksi langsung dengan tim global (termasuk *Global IT Coordinator*) untuk menyelesaikan isu teknis, mencerminkan jaringan bintang (Miller, 2006).
3. Analisis dokumen mengindikasikan bahwa pedoman teknologi WCS mendorong standardisasi aplikasi untuk memastikan interoperabilitas antar cabang.

E. Tantangan Komunikasi Lintas Negara

Wawancara mengungkapkan tantangan teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil di Indonesia, yang mempengaruhi efektivitas tim. Observasi mendukung temuan ini, dengan beberapa rapat virtual terganggu oleh latensi atau putusnya koneksi.

Tantangan non-teknis termasuk perbedaan zona waktu (12 jam antara AS dan Indonesia) dan literasi digital yang bervariasi. Ardi menyoroti bahwa tidak semua staf di Indonesia familiar dengan fitur canggih Teams, seperti terjemahan real-time. Dokumen juga menunjukkan bahwa WCS menyediakan pelatihan teknologi, tetapi implementasinya terbatas di lokasi terpencil karena sumber daya yang terbatas.

F. Pengaruh Budaya Organisasi dan Nasional

Meski tidak secara eksplisit dibahas dalam wawancara, budaya organisasi WCS yang mendorong kolaborasi terbuka berbenturan dengan konteks budaya lokal yang lebih

menekankan kesantunan dan relasi hirarkis. Ini berdampak pada cara teknologi digunakan, bagaimana pesan disampaikan, dan bagaimana partisipasi dalam forum digital dimaknai oleh staf. Misalnya, perbedaan dalam mengatur giliran bicara, memberikan kritik, atau mengutarakan ketidaksepakatan terlihat jelas dalam rapat lintas negara. Adaptasi komunikasi dan mediasi budaya menjadi penting agar nilai-nilai organisasi WCS dapat dijalankan tanpa mengabaikan realitas budaya lokal.

Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa komunikasi lintas negara di WCS tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi dan struktur organisasi, tetapi juga oleh faktor budaya yang mendasar. Integrasi strategi komunikasi berbasis teknologi harus berjalan seiring dengan pemahaman lintas budaya, pelatihan kontekstual, dan adaptasi terhadap norma komunikasi lokal agar tujuan kolaborasi global dapat tercapai secara efektif.

Temuan di atas dianalisis menggunakan kerangka teoritis dari Tinjauan Pustaka untuk memahami dinamika komunikasi lintas negara di WCS:

A. Teori *Computer-Mediated Communication* (CMC) & Transformasi Digital

Sesuai Hadijah et al. (2018), teknologi seperti Teams, Outlook, dan WCS.org mengurangi hambatan geografis dalam komunikasi lintas negara. Alat-alat ini merupakan bagian dari transformasi digital WCS, yang melibatkan adopsi platform berbasis cloud dan aplikasi terstandar untuk menyederhanakan alur kerja dan meningkatkan kolaborasi real-time. Wawancara dengan Ardi Maulana mengungkapkan bahwa transformasi digital berdampak pada komunikasi organisasi dengan memungkinkan pengambilan keputusan lebih cepat (misalnya, melalui rapat virtual di Teams) dan berbagi informasi terpusat (via WCS.org). Namun, tantangan seperti internet tidak stabil di Indonesia menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital bergantung pada infrastruktur yang memadai karena Indonesia saat ini masih menghadapi tantangan konektivitas, sejalan dengan penekanan Hadijah et al. pada kesiapan teknologi.Dengan mengatasi tantangan ini dan memanfaatkan prinsip-prinsip CMC, organisasi dapat memaksimalkan manfaat transformasi digital untuk komunikasi yang lebih efektif dan produktif.

B. Jaringan Komunikasi

Miller (2006) menggambarkan pola komunikasi seperti jaringan rantai, lingkaran, dan bintang. Temuan menunjukkan bahwa WCS menggunakan jaringan rantai untuk komunikasi vertikal (laporan dari Indonesia ke AS via email), jaringan lingkaran untuk kolaborasi horizontal (tim proyek di Teams), dan jaringan bintang untuk komunikasi diagonal (tim IT Indonesia dengan tim global).

Proses pengambilan keputusan IT mencerminkan jaringan bintang, di mana *Global IT Coordinator* (dan Asia IT Manager seperti Ardi) berperan sebagai pusat koordinasi, memastikan standardisasi teknologi lintas negara.Setiap pola memiliki kelebihan dan kelemahan, dengan keberhasilan yang bergantung pada infrastruktur teknologi dan sensitivitas budaya.

C. Budaya Organisasi & Komunikasi Berbasis Budaya

Schein (1992) menyatakan bahwa budaya organisasi membentuk adopsi teknologi melalui nilai dan norma bersama. Budaya kolaboratif WCS, yang berakar pada misi konservasi, mendorong komunikasi terbuka, terlihat dari penggunaan Teams dan WCS.org. Namun, perbedaan budaya antara AS (langsung, egaliter) dan Indonesia (formal, hierarkis) menciptakan disparitas komunikasi, diamati dalam rapat virtual di mana staf Indonesia

cenderung lebih pendiam. Pemilihan aplikasi berbasis HCI oleh WCS mencerminkan upaya menjembatani perbedaan ini, tetapi kurangnya pelatihan lintas budaya yang terstruktur membatasi kesadaran budaya. Komunikasi berbasis budaya yang efektif memerlukan strategi sengaja, seperti pedoman untuk menavigasi gaya komunikasi beragam, untuk memastikan keselarasan operasi global.Untuk mencapai komunikasi berbasis budaya yang efektif, WCS perlu mengadopsi strategi seperti pedoman komunikasi, pelatihan sensitivitas budaya, dan peningkatan infrastruktur teknologi, serta pentingnya kesiapan teknologi dalam transformasi digital.

KESIMPULAN

Penelitian berjudul Antara US & Indonesia: Analisis Penggunaan Teknologi dalam Mendukung Komunikasi Organisasi Lintas Negara: Studi Kasus INGO *Wildlife Conservation Society* menganalisis peran teknologi dalam mendukung komunikasi lintas negara di WCS melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di WCS mencakup pola vertikal (laporan Indonesia ke AS), horizontal (kolaborasi tim proyek), dan diagonal (interaksi IT Indonesia dengan tim global) yang didukung oleh teknologi seperti Microsoft Teams, Outlook, dan website internal WCS.org, mencerminkan struktur organisasi global yang hierarkis namun kolaboratif. Teknologi berperan penting dalam menjembatani jarak geografis, memfasilitasi komunikasi sinkron dan asinkron, serta mendukung penyebaran informasi formal. Pemilihan aplikasi oleh divisi IT didasarkan pada kemudahan penggunaan, prinsip human-computer interaction (HCI), fleksibilitas, ketersediaan dokumentasi, dan pertimbangan anggaran dengan pendekatan “pay as you go”. Proses pengambilan keputusan teknologi melibatkan koordinasi global melalui komunikasi diagonal dan standardisasi aplikasi untuk menjaga interoperabilitas antar cabang. Namun, efektivitas komunikasi masih menghadapi tantangan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil serta tantangan non-teknis berupa perbedaan zona waktu, literasi digital, dan perbedaan budaya komunikasi antara AS yang lebih langsung dan Indonesia yang lebih formal. Budaya kolaboratif WCS mendukung keterbukaan, tetapi transformasi digital memerlukan kesadaran budaya dan pelatihan lintas budaya agar adopsi teknologi lebih optimal. Dengan demikian, teknologi komunikasi terbukti vital dalam mendukung komunikasi lintas negara di WCS, namun keberhasilannya bergantung pada kesiapan infrastruktur, literasi digital, dan keselarasan dengan budaya organisasi.

REFERENSI

Bambacas, M., & Patrickson, M. (2016). Interpersonal communication skills that enhance organisational commitment. *Journal of Communication Management*, *12*(1), 51–72. https://doi.org/10.1108/13632540810855508

Hadijah, A., & Arnus, R. (2018). *Teori Computer-Mediated Communication dalam Komunikasi Organisasi*. Universitas Negeri Makassar.

Hall, E. T., & Hall, M. R. (2018). *Understanding Cultural Differences: Germans, French and Americans*. Intercultural Press.

Hidayat, R. (2022). *Manajemen Komunikasi Organisasi: Teori dan Praktik*. Penerbit Akademika.

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2015). *Cultures and Organizations: Software of the Mind* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Indonesia, W. C. S. (2023). *WCS Indonesia Program Website*. https://indonesia.wcs.org
Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2015). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *Public Relations Review*, *41*(1), 129–131. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.12.003
Leonardi, P. M., & Treem, J. W. (2012). Knowledge management technology as a stage for strategic self-presentation: Implications for knowledge sharing in organizations. *Information and Organization*, *22*(1), 37–59. https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2011.10.003
Mayfield, J., & Mayfield, M. (2018). Leader communication strategies: Critical paths to improving employee commitment. *American Business Review*, *36*(2), 68–82. https://doi.org/10.1016/j.ambr.2018.05.001
Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). How a emotionally intelligent leader communicates: Impact of leader emotional intelligence on employee satisfaction and organizational identification. *Public Relations Review*, *45*(5), 101832. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.101832
Miller, K. (2015). *Organizational Communication: Approaches and Processes* (7th ed.). Cengage Learning.
Nathania, P. (2014). Komunikasi Horizontal dalam Organisasi Multinasional. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *12*(2), 112–123.
Purnomo, S. (2022). *Dasar-Dasar Komunikasi Organisasi*. Penerbit Media Ilmu.
Quirke, B., & Dewhurst, S. (2020). Effective organizational communication: Perspectives, principles and practices. *Journal of Communication Management*, *24*(3), 205–220. https://doi.org/10.1108/JCOM-03-2020-0021
Schein, E. H., & Schein, P. A. (2017). *Organizational Culture and Leadership* (5th ed.). Wiley.
Society, W. C. (2023). *Official Website*. https://wcs.org
Verčič, A. T., & Špoljarić, A. (2020). Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, *46*(3), 101926. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101926
Vercic, A. T., Vercic, D., & Sriramesh, K. (2012). Internal communication: Definition, parameters, and the future. *Public Relations Review*, *38*(2), 223–230. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.019
Welch, M. (2019). The evolution of the employee engagement concept: Communication implications. *Corporate Communications: An International Journal*, *16*(4), 328–346. https://doi.org/10.1108/13563281111186968
Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). Sage Publications.
Zerfass, A., Tench, R., Verhoeven, P., Vercic, D., & Moreno, A. (2016). European communication monitor 2016: Exploring trends in big data, stakeholder engagement and strategic communication. *Public Relations Review*, *42*(2), 208–221. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2016.03.005