

MODEL PENGELOLAAN KOMUNIKASI ORGANISASI AGENSI BERBASIS PENGETAHUAN [Studi Kasus: Zeno Indonesia]

Tri Widystuti

Fakultas Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana
tri3widystuti@gmail.com

Abstract

This research is based on the phenomenon of integrated communications agency, whereby most of the time, the employees spend a lot of time in the office to complete the task. Due to the organizational communication within the company, the patterns and cultures that exist in the company can be an infrastructure in maintaining the relationships of stakeholders, including its employee. In this case, corporate leaders have a very important role in managing the right knowledge to drive their subordinates in order to the employees do what has been assigned to them effectively and exert their best ability for the company's best interests. The use of technology in this era is also very necessary. This research uses descriptive qualitative approach. The data obtained are from in-depth interviews with informants at one of the leading integrated communications agency in Indonesia. Some theories and concepts to be used are management communication, organizational communication and knowledge management. The result shows that knowledge management by using SECI model is essential for the establishment of the organization, whereby the process of externalization and combination are crucial for developing the explicit knowledge for the organization. The role of leader is also crucial for managing the knowledge for the company. Therefore, the employee can utilize those knowledge for working purpose.

Keywords: Management Communication, Organizational Communication, and Knowledge Management.

Abstrak

Penelitian ini berawal dari fenomena para konsultan di agensi komunikasi terpadu yang menghabiskan banyak waktunya di kantor untuk menyelesaikan tugasnya. Dengan adanya komunikasi organisasi pada perusahaan, pola dan budaya yang ada di perusahaan tersebut dapat menjadi infrastruktur dalam membina hubungan para pemangku kepentingan. Dalam hal ini, pimpinan perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola pengetahuan yang tepat untuk menggerakkan bawahannya agar para karyawan melakukan apa yang telah ditugaskan kepada mereka secara efektif dan mengerahkan kemampuannya yang terbaik untuk kepentingan perusahaan. Adapun penggunaan teknologi pada era sekarang ini sangat diperlukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh adalah dari hasil wawancara mendalam dengan informan di salah satu agensi komunikasi terpadu terkemuka di Indonesia. Sedangkan beberapa teori dan konsep yang akan dipakai adalah pengelolaan komunikasi, komunikasi organisasi, dan pengelolaan pengetahuan. Hasil dari penelitian ini adalah pengelolaan pengetahuan dengan menggunakan model SECI menjadi hal yang penting untuk keberlangsungan organisasi, dimana proses eksternalisasi dan kombinasi merupakan proses yang penting dalam menciptakan pengetahuan eksplisit untuk perusahaan. Peran kepemimpinan pun juga menjadi hal yang penting untuk mengelola pengetahuan di perusahaan. Sehingga, para karyawan dapat menggunakan pengetahuan tersebut untuk keperluan proses kerja.

Kata Kunci: Pengelolaan Komunikasi, Komunikasi Organisasi, dan Pengelolaan Pengetahuan.