

Peranan Teknologi Komunikasi dan Sumbangannya ke arah Perkembangan Komunikasi dalam Organisasi yang Berkesan

Ahlan Binti Abdul Aziz*
Universiti Teknologi MARA, Malaysia

*Corresponding email: ahlan73@salam.uitm.edu.my

Abstrak

Perkembangan teknologi komunikasi dalam organisasi telah memberi pelbagai kesan terhadap organisasi. Sehingga kini, penggunaan teknologi komunikasi dalam organisasi bukan lagi sekadar memudahkan interaksi antara sesama kakitangan dalam organisasi, malahan telah diperkemas sebagai perantara dalam menyampaikan maklumat di samping membantu melancarkan lagi tugas dalam organisasi. Dengan mengambil kira perkembangan teknologi komunikasi dalam negara kini, artikel ini menghuraikan penggunaan dan peranan teknologi komunikasi yang telah menyumbang kepada proses komunikasi yang berkesan dalam organisasi. Kajian mendapati bahawa sesebuah organisasi yang cekap menggunakan teknologi komunikasi lebih cepat mencapai objektif dan mampu memberi daya saing kepada organisasi lain. Teknologi komunikasi penting dalam memastikan keberkesanan komunikasi dalam sesebuah organisasi. Hal ini bagaimanapun perlu seiring dengan keupayaan organisasi melahirkan kakitangan yang cekap demi mencapai matlamatnya.

Kata Kunci: Teknologi Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Jaringan Komunikasi Berinternet, Perantara Komunikasi.

Abstract

The developments of communication technology have great implications within the organisation. In this regard, the use of communication technology in the organisation is not merely to enhance the interaction between staffs, but also as a conduit to convey information and to facilitate the duties and tasks in an organisation. Given the present development in the field of communication technology, this article identifies the use and role of communication technology that has contributed to the effectiveness of communication process in the organisation. Previous studies found that organisations that efficient in the usage of communication technology were ahead of time in achieving its objective and more competitive. Communication technology plays important roles in ensuring the effectiveness of communication within an organisation. Nonetheless, together with all the benefits of communication technology, the organisation should be able to produce an efficient manpower to meet its objective.

Keyword: *Communication Technology, Organisational Communication, Communication Network, Communication Medium.*

Pengenalan

Proses globalisasi telah mendorong pembangunan teknologi komunikasi dengan pesat, dan membawa banyak perubahan bukan hanya kepada organisasi, malahan turut memberi kesan kepada masyarakat. Pada hari ini penggunaan dan adaptasi teknologi komunikasi telah diterima pakai secara meluas oleh banyak organisasi yang menyedari manfaatnya.

Pembangunan teknologi komunikasi perlu dilakukan secara berperingkat sebelum sebuah sistem yang holistik atau menyeluruh boleh dibangunkan. Situasi ini perlu disesuaikan dengan kekuatan sumber tenaga manusia yang dimiliki oleh sesebuah organisasi tersebut. Penerapan teknologi komunikasi dalam organisasi sejak beberapa tahun yang lalu telah membawa pelbagai perubahan dalam organisasi. Teknologi komunikasi kini telah diterima sebagai medium untuk memproses maklumat dan

menguruskan organisasi bagi menyumbang ke arah kecemerlangan organisasi (Goodall *et al.*, 2010).

Di Amerika Syarikat, perkembangan teknologi komunikasi pada peringkat permulaan telah menyaksikan penciptaan telegraf sehingga kepada penciptaan teknologi tanpa wayar dalam evolusi teknologi komunikasi. Pembangunan yang lebih positif dan pesat dalam dunia teknologi komunikasi ini berlaku dengan kemunculan internet dengan aplikasi *World Wide Web* (William and Sawyer, 2011). Perkembangan ini kemudiannya menjadi semakin rancak apabila komunikasi satelit, teknologi digital, dan jaringan komunikasi global *fiber-optic* diperkenalkan (Goodall *et al.*, 2010). Kemunculan perkhidmatan jalur lebar telah mengurangkan halangan yang disebabkan oleh jarak dan membolehkan organisasi bersaing di peringkat global.

Penggunaan teknologi komunikasi dalam organisasi pada dekad ini telah diterima sebagai satu keperluan asas. Organisasi tidak akan dapat bergerak dengan lancar jika tidak menggunakan teknologi komunikasi sebagai salah satu kaedah memudahkan pengurusan organisasi. Sejajar dengan itu, Zaidman *et al.* (2008) mendapati bahawa revolusi teknologi telah berjaya melakukan perubahan pendekatan terhadap pengurusan teknologi korporat dalam organisasi dan hakikatnya perubahan ini telah mula diberi perhatian oleh pengurusan dalam organisasi.

Penggunaan Teknologi Komunikasi dalam Organisasi

Sesetengah organisasi mungkin hanya memerlukan teknologi komunikasi yang terhad manakala terdapat sebahagian besar lagi organisasi perlu beroperasi dengan bantuan teknologi sepenuhnya bagi memastikan operasi organisasi berjalan lancar dan objektif organisasi dapat dicapai. Modimogale and Kroeze (2011) berpendapat bahawa globalisasi dan digitalisasi telah mengubah gaya organisasi beroperasi dan bersaing di pasaran. Pandangan ini telah disokong oleh Kopic *et al.* (2010) yang bersetuju bahawa teknologi komunikasi adalah teras kepada perubahan ini. Keadaan ini telah membolehkan negara membangun merapatkan jurang digital. Situasi ini turut memberi kelebihan kepada organisasi

yang mampu mengakses maklumat dan mengeksploitasi kelebihan penggunaan teknologi komunikasi.

Dalam konteks transformasi organisasi, teknologi komunikasi merujuk kepada integrasi teknologi yang merangkumi kesediaan individu dan organisasi untuk menerima perubahan serta bersedia menerima teknologi sebagai sebahagian daripada persekitaran dalam organisasi. Pandangan ini disokong Tsubira and Mulira (2009) yang menyatakan teknologi komunikasi membuka peluang baru bagi memajukan organisasi untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Oleh yang demikian, organisasi perlu bersedia membuat perubahan dari aspek struktur organisasi, teknologi mahu pun tenaga kerja.

Seterusnya faktor penggerak perubahan organisasi adalah teknologi komunikasi yang lancar dan keupayaan meyakinkan pengurusan untuk mengimplementasikannya. Sebagai contoh penggunaan jaringan komputer berinternet, laman web jaringan sosial, sistem sokongan elektronik dan perantara komunikasi akan mempengaruhi dan memberi kesan terhadap organisasi yang menerima perubahan tersebut.

Menurut Yang *et al.* (2007), teknologi komunikasi yang canggih hanyalah permulaan perubahan yang memberi kesan pada pengurusan dan aktiviti organisasi. Teknologi yang wujud dalam organisasi adalah perangsang perubahan yang meluas apabila teknologi memerlukan penglibatan kemahiran kakitangan organisasi, rutin harian pengurusan dan kebolehan organisasi bertindak balas dengan kehendak persekitaran luaran organisasi. Contoh umum yang dapat dilihat adalah pengimplementasian laman sosial *Facebook* sebagai medium komunikasi di antara kakitangan bawahan dengan pengurusan atasan (Bennett and Owers, 2010). Kakitangan bawahan dapat berinteraksi dengan pengurusan atasan organisasi menerusi *Facebook* tanpa perlu melalui prosedur yang panjang untuk diselesaikan. Situasi ini menjanjikan struktur organisasi yang lebih berbentuk *horizontal* (Richmond and McCroskey, 2009) dan jangkauan kawalan yang lebih mudah. Penggunaan e-mel juga dilihat sebagai satu cara yang paling mudah untuk berkomunikasi di kalangan kakitangan. Vidgen *et al.* (2011) menyuarakan bahawa e-mel kini menjadi teknologi yang telah digunakan di peringkat global oleh

individu dan juga organisasi. E-mel juga telah ditakrif sebagai agen interaksi di antara ahli dalam sesebuah organisasi. Teknologi komunikasi yang bersifat sofistikated juga menjadikan organisasi lebih responsif terhadap keperluan kakitangan.

Selain itu, penggabungan teknologi komunikasi dengan pengurusan organisasi telah memberi dimensi baru kepada peranan teknologi komunikasi dalam menghadapi globalisasi. Hal ini dapat dilihat dengan kemunculan e-dagang (*e-commerce*) dan juga perkhidmatan elektronik yang menjadi pilihan kebanyakan organisasi korporat. Flecknoe (2008) menjelaskan bahawa transaksi dalam talian menerusi *World Wide Web* dan proses pembelian dan penjualan menggunakan kad kredit tidak akan menjadi kenyataan tanpa kewujudan teknologi komunikasi. Teknologi komunikasi memainkan peranan sebagai industri secara intrinsik dan telah membantu menguruskan segala aktiviti ekonomi organisasi.

Sumbangan Teknologi Komunikasi kepada Organisasi

Bagi membincangkan sumbangan teknologi komunikasi kepada organisasi, kita perlu merujuk kepada perkembangan dan kemajuan dalam bidang tersebut yang mengubah dan meningkatkan cara individu serta pihak pengurusan berkomunikasi dan menguruskan organisasi. Perkembangan tersebut juga telah menjuruskan kepada komunikasi berperantaraan komputer yang semakin menjadi pilihan organisasi kini. Komunikasi berperantaraan komputer berlaku apabila pengguna berkomunikasi dengan individu lain menerusi laman web jaringan sosial yang menawarkan perkhidmatan yang efektif, mudah serta pantas. Laman sosial adalah aplikasi dalam talian terkini untuk komuniti bagi pengurusan organisasi mengikut perkembangan kakitangan yang berdaftar dengan berkongsi maklumat, ideologi dan polisi organisasi yang dimuat turun dalam laman web organisasi (Williams dan Sawyer, 2010). Perkhidmatan internet tersebut membolehkan kakitangan dalam organisasi untuk sentiasa berinteraksi dan berkomunikasi dengan individu lain biar pun mereka tidak berada pada tempat yang sama. Laman sosial menjadi perantara popular untuk berkomunikasi, berinteraksi dan berkongsi pengetahuan melalui internet (Rauf *et al.*, 2010). Jaringan sosial berasaskan laman web telah mendapat tempat di kalangan para

pengguna internet dan juga organisasi untuk menjadikannya perantara komunikasi untuk terus berkembang dengan pesat serta mampu bersaing dan memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna.

Jelas di sini, teknologi komunikasi memiliki potensi besar dalam membantu meningkatkan kemampuan organisasi. Dalam sesebuah organisasi, jabatan-jabatan yang terlibat akan memastikan setiap aktiviti pengurusannya adalah dibantu oleh teknologi komunikasi bagi menjamin kelancaran organisasi. Ini termasuklah mempertingkatkan cara kerja dan kecekapan organisasi berkenaan demi memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan dan menjamin keselesaan kakitangan dalam menjalankan tugas harian. Contoh yang dapat dilihat dalam organisasi pentadbiran awam ialah jabatan pengurusan sumber manusia yang menguruskan semua aktiviti yang berkaitan dengan kakitangan di dalam organisasi seperti aspek pengambilan pekerja. Proses pengambilan pekerja mahir, separuh mahir mahu pun yang tidak mahir boleh dilakukan dengan bantuan teknologi komunikasi seperti internet yang mengaplikasikan pengambilan kakitangan secara dalam talian menerusi laman web. Menurut Caers and Castelyns (2011), pengambilan kakitangan melalui internet dibuat berdasarkan web. Teknologi ini direkabentuk untuk membantu pihak pengurusan meningkatkan kecekapan dalam pengambilan kakitangan. Hal ini adalah salah satu cara yang mesra pengguna serta memberi kebaikan kepada kedua-dua pihak, iaitu pihak organisasi dan calon kakitangan organisasi. Menerusi kaedah ini, pihak organisasi dapat menikmati beberapa faedah yang ditawarkan iaitu dapat mencari calon kakitangan dengan lebih meluas, mudah dan cepat serta dapat menjimatkan masa seterusnya mengelakkan pembaziran dari segi masa dan juga sumber.

Selain daripada itu, penggunaan data berasaskan web bagi membantu proses pengambilan kakitangan dengan mudah, pengimplementasian laman web jaringan sosial sebagai kaedah pemilihan dan pengambilan kakitangan juga telah digunapakai oleh kebanyakan organisasi. Pemilihan kakitangan menerusi laman web jaringan sosial seperti *Facebook* dan *Twitter* boleh membantu organisasi memilih calon yang sesuai bagi jawatan dalam organisasi dengan merujuk kepada profil peribadi calon. Calon yang disenaraipendekkan akan diteliti maklumat peribadi

mereka menerusi akaun *Facebook* atau *Twitter* milik mereka. Caers and Castelyns (2011) menyatakan organisasi berpandangan bahawa laman web jaringan sosial menerusi akaun *Facebook* dan *LinkedIn* banyak membantu dalam memilih calon kakitangan yang sesuai dengan jawatan yang ditawarkan dan organisasi.

Pelaksanaan teknologi komunikasi telah memberi sumbangan besar kepada organisasi daripada sudut penyaluran maklumat dan membuat keputusan daripada pihak pengurusan atasan kepada kakitangan bawahan dalam organisasi. Jika timbulnya masalah atau krisis dalam organisasi, pihak pengurusan dapat berbincang dan membuat keputusan berkaitan. Dalam masa yang singkat, ia dapat menyalur dan menyebarkan maklumat kepada pengurusan pertengahan yang akan memaklumkan kakitangan bawahan dengan bantuan e-mail atau pun laman web sosial organisasi seperti *Facebook* tanpa perlu bersemuka. Selain itu, e-mel dan laman *Facebook* organisasi boleh dijadikan sebagai forum untuk membincangkan isu atau masalah yang dikemukakan oleh pihak pengurusan atasan.

Pihak pengurusan atasan organisasi juga boleh menjadikan laman *Facebook* organisasi sebagai perantara untuk mendapatkan maklum balas dan pandangan kakitangan terhadap isu, masalah serta polisi baharu yang dicadangkan oleh organisasi. Kakitangan pengurusan pertengahan dan bawahan bebas untuk mengutarakan pendapat, berbincang serta berkongsi idea terhadap isu yang dibangkitkan oleh pihak pengurusan atasan organisasi tanpa perlu berasa rendah diri dan melalui proses birokrasi yang panjang.

Oleh itu, dengan adanya teknologi komunikasi seperti *Facebook*, pihak pengurusan organisasi mudah untuk menyimpan dan mencari rekod untuk rujukan pada masa hadapan berkaitan pandangan dan pendapat daripada kakitangan mereka. Bantuan aplikasi daripada teknologi komunikasi juga dapat memendekkan proses membuat keputusan dalam organisasi yang biasanya mengambil masa yang panjang. Masalah dan krisis dalam organisasi boleh dibincangkan secara singkat dalam talian oleh kakitangan yang terlibat tanpa perlu mengumpul dan bersemuka dengan semua kakitangan. Kenyataan ini diperjelaskan oleh Siti

Zobidah *et al.* (2008) yang menyatakan bahawa penggunaan teknologi komunikasi baharu seperti e-mel dapat membantu mempermudah dan mempercepatkan urusan rasmi dalam organisasi. Mereka juga mendapati pihak pengurusan atasan menggunakan kemudahan teknologi komunikasi seperti komputer dan khususnya e-mel.

Lanjutan daripada itu, Rauf *et al.* (2010) juga menjelaskan bahawa 90.24 peratus daripada kakitangan di Universiti Selangor (UNISEL) memilih untuk menggunakan bantuan teknologi komunikasi menerusi laman web jaringan sosial sebagai landasan berkomunikasi dengan semua kakitangan lain. Sebaliknya, hanya 9.76 peratus kakitangan menggunakan komunikasi bersemuka secara lisan dengan kakitangan lain. Oleh itu, majoriti kakitangan UNISEL lebih cenderung menggunakan laman web jaringan sosial sebagai medium untuk berkomunikasi dengan individu lain meskipun berada dalam jabatan yang sama. Media sosial berpotensi untuk memaksimumkan interaksi dan kerjasama antara kakitangan dalam organisasi. Shepherd *et al.* (2011) menjelaskan bahawa organisasi boleh mendapat faedah daripada penggunaan ruangan forum untuk berbincang dan berkongsi idea, serta blog sebagai wadah untuk berinteraksi sesama kakitangan. Perbincangan melalui laman web jaringan sosial membolehkan kakitangan melangkaui tatacara yang rumit sebelum dapat berinteraksi dengan pengurusan atasan.

Komunikasi dalam talian dengan bantuan teknologi komunikasi dalam organisasi mula digunakan secara meluas sejak sedekad yang lalu (Dunne *et al.*, 2010) dan terus berkembang sejajar dengan kepesatan dan penambahan jumlah pengguna teknologi terkini bagi tujuan berkomunikasi dengan individu lain. Cara berhubung melalui teknologi komunikasi adalah jelas berbeza berbanding berkomunikasi secara bersemuka dengan individu dan kakitangan lain dalam organisasi. Jaringan sosial yang popular kini boleh dicapai oleh pengguna melalui ruang sembang di alam maya apabila pengguna mampu berkomunikasi dengan individu lain dan memperolehi maklumat berkaitan individu lain secara dalam talian (Bateman *et al.*, 2010). Keadaan tersebut telah mewujudkan saluran terkini untuk memudahkan pengguna membincangkan isu-isu tertentu berkaitan masalah dalam organisasi dan menjadi ruang perkongsian sesama kakitangan (Klassen, 2008).

Teknologi komunikasi telah mengubah bentuk dan gaya individu berkomunikasi sesama individu. Media sosial baharu dengan gabungan pelbagai aplikasi terkini menjadikan komunikasi antara individu lebih interaktif tidak hanya terhad kepada teks tetapi juga berlaku melalui perantaraan komputer. Ia telah diterima sebagai satu landasan penyampaian maklumat dan penerimaan pengguna terhadap medium ini adalah sangat meluas. Pihak pengurusan dan kakitangan dalam organisasi merasa selesa untuk mengadaptasikannya dalam kehidupan seharian untuk berkomunikasi sesama mereka walaupun di dalam organisasi yang sama. Walaupun komunikasi perantaraan komputer kadang kala membincangkan isu-isu kurang penting, Underhill dan Olmstead (2003) berpendapat bahawa pengguna masih mampu memberi idea-idea unik dan membuahkan komen-komen yang berkaitan dengan isu-isu yang dibincangkan.

Penggunaan meluas teknologi komunikasi yang dilengkapi capaian internet turut menjadikan komunikasi di antara batas geografi berbeza tidak lagi mustahil. Contohnya, penggunaan e-mel dan laman web sosial membekalkan satu landasan yang mudah untuk berkomunikasi antara satu sama lain. Kajian Beck *et al.* (2005), juga menunjukkan bahawa teknologi komunikasi membolehkan lebih ramai individu terlibat dalam sesuatu tugas walaupun berada di lokasi dan pada masa yang berbeza. Sumbangan teknologi komunikasi seperti ini adalah amat penting bagi melicinkan perjalanan organisasi dalam memberi perkhidmatan yang cekap kepada pengguna. Sheperd *et al.* (2011) berpandangan bahawa organisasi yang menggunakan media sosial seperti *Facebook* dan *You Tube* memudahkan kakitangan berinteraksi serta berpotensi memperolehi keuntungan yang lebih berbanding organisasi yang tidak menggunakan cara tersebut.

Facebook sebagai medium interaksi sosial dan professional digunakan secara meluas di tempat kerja sebagai platform komunikasi di kalangan kakitangan. Hal ini secara tidak langsung memberi kebaikan kepada kakitangan bawahan yang merasakan bahawa wujud prosedur birokrasi dan halangan komunikasi yang mereka perlu lalui untuk berkomunikasi dengan pengurusan atasan. Pandangan ini turut disokong McQuail (2000), yang berpendapat bahawa komunikasi perantaraan komputer

membolehkan kesamarataan hierarki bagi mengurangkan jurang status dalam kalangan kakitangan. Sebagai contoh, kakitangan bawahan boleh memilih untuk menulis pendapat, idea, kepuasan dan ketidakpuasan hati mereka melalui *Facebook Page* berbanding menempuhi prosedur ketat atau birokrasi untuk berkomunikasi dengan pengurusan atasan.

Ringkasnya, penggunaan laman web sosial dapat meningkatkan tahap berkomunikasi, mengurangkan birokrasi dan meluaskan hubungan di antara kakitangan bawahan dan pengurusan dalam organisasi. Selain itu, berkomunikasi melalui perantaraan computer juga dapat menjimatkan masa, melahirkan lebih banyak idea dan melibatkan lebih banyak pihak untuk berkomunikasi (Bordial, 1997).

Kajian lepas menunjukkan bahawa komunikasi menerusi e-mel digunakan secara meluas di kalangan masyarakat untuk berkomunikasi secara sosial dan juga digunakan secara interaktif di institusi pengajian awam. Kajian yang dijalankan oleh Siti Zobidah *et al.* (2008) mendapati bahawa penggunaan teknologi baru seperti e-mel dapat membantu urusan rasmi dalam organisasi supaya dipermudah dan dipercepatkan. Pihak pengurusan atasan dalam organisasi sedaya upaya melengkapi diri mereka dengan kemudahan teknologi komunikasi seperti komputer, khususnya e-mel bagi memudahkan mereka berkomunikasi.

Zimmerman *et al.* (2008) berpendapat walaupun komunikasi secara bersemuka adalah asas dalam interaksi sesama manusia, ianya masih perlu dipertingkatkan. Proses komunikasi bersemuka ini masih memerlukan sokongan daripada teknologi komunikasi bagi memastikan komunikasi pada semua peringkat dapat bergerak lancar bagi menjamin keberkesanan dan kejayaan organisasi. Teknologi komunikasi diadaptasikan bagi menyokong proses komunikasi bersemuka dengan mewujudkan sidang video elektronik menerusi *Skype*, *Facetime*, dan *Vonage* supaya organisasi dapat menggunakan perisian telefon internet ini untuk berkomunikasi dengan kakitangan yang berada di luar negara tanpa membelanjakan wang yang banyak dan menjimatkan masa. Kebanyakan organisasi dapat mengimplementasikan hasil sumbangan teknologi ini bagi menggantikan perjumpaan atau mesyuarat secara bersemuka.

Selain daripada itu, penggunaan teknologi komunikasi dalam aktiviti pengurusan organisasi dapat membantu meningkatkan dan memperbaiki aspek perhubungan dengan pelanggan dan menjadikannya sebagai kekuatan untuk bersaing di pasaran, terutamanya di antara pesaing yang menawarkan produk atau perkhidmatan yang sama. Kekuatan daya saing merujuk kepada keupayaan sesebuah organisasi merangka strategi komunikasi menggunakan teknologi komunikasi bagi menarik perhatian ekosistem perniagaan untuk menggunakan perkhidmatan dan produk yang ditawarkan. Penggunaan laman web organisasi sebagai medium komunikasi membantu organisasi untuk berkomunikasi dengan persekitaran luarnya. Stephens (2007) dalam kajiannya menjelaskan bahawa laman web organisasi dapat memperkenalkan organisasi kepada pesektaran luaran, menjaga nama baik dan reputasi organisasi bagi membantu memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan.

Dalam persekitaran yang dinamik, keupayaan organisasi untuk mengelakkan dan meneruskan reputasi menerusi sistem pengurusan sumber manusia yang cekap dan terlatih dalam menampilkan perkhidmatan yang dapat menarik pelanggan secara berterusan adalah penting. Komitmen pengurusan organisasi dalam memastikan kepentingan pelanggan semasa memberikan perkhidmatan adalah dorongan kepada kewujudan dan kepuasan hati pelanggan terhadap organisasi. Kecemerlangan dan kegemilangan organisasi pada era globalisasi bukan hanya bergantung kepada keunggulan objektif organisasi semata-mata, akan tetapi kehadiran dan bantuan teknologi komunikasi yang cekap dengan pengurusan yang berkesan turut memainkan peranan (Romero *et al.*, 2011).

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, teknologi komunikasi memberi kesan yang positif terhadap organisasi dan pengurusan atasannya. Aktiviti dalam organisasi dapat diperbaiki dengan bantuan teknologi komunikasi dan ianya memerlukan kerjasama serta komitmen semua pihak bagi memastikan teknologi yang dipilih akan memberi kesan yang positif kepada organisasi. Dengan bantuan dan sumbangan daripada teknologi

komunikasi, banyak perkara yang sebelum ini sukar dilaksanakan dapat dipermudahkan.

Rujukan

- Bateman, P.J., Pike, J.C., & Butler, B.S. (2010). To disclose or not: publicness in social networking sites. *Information Technology & People*, 24(1), 78-100.
- Beck, U.B., Wintermantel, M. & Borg, A. (2005). Principles or regulating interaction in teams practicing face-to-face communications versus teams practicing computer-mediated communication. *Small Group Research*, 36(4), 499-536.
- Bennett, J., Owers, M., Pitt, M., & Tucker, M. (2010). Workplace of social networking. *Property Management*, 28(3), 138-148.
- Bordial, P. (1997). Face-to-Face versus computer-mediated communication: A synthesis of the experimental literature. *Journal of Business Communication*, 34(1), 99-118.
- Caers, R., & Castelyns, V. (2011). LinkedIn and Facebook in Belgium: The influences and biases of social network sites in recruitment and selection procedures. *Social Science Computer Review*, 29(4), 437-448.
- Dunne, A., Lawlor, M.A., & Rowley, J. (2010). Young people's use of online social networking sites- a uses and gratifications perspective. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 4(1), 46-58.
- Flecknoe, M.(2008). ICT doing different things, rather than doing the differently. *Management in Education*, 16(1), 26-30.
- Goodall, H.L., Goodall, S., & Schiefelbein, J.(2010). *Business and professional communication in the global workplace*. Boston. Wadsworth.
- Klassen, A. (2008). "Facebook vs Google's adword", *Advertising Age*, 78(6).
- Kopic, M., Kadoic, N. & Calopa, M.K. (2010). Management's role in strategic planning and application of ICT in modern organisation. *Proceedings of the 21st Central European Conference on Information and Intelligent Systems*.
- McQuail, D. (2000). *Mass communication theory*. London. Sage.
- Modimogale, L., & Kroeze, J.H. (2011). The role of ICT within small and medium enterprises in Gauteng. Communication of the IBIMA.
- Rauf, M. F., Hassan, M., Omar, S.F., & Subramanian, H. (2010). Impact of Online Social Network Towards Communication Effectiveness in Educational: A

Case Study of UNISEL. *Proceedings of Regional Conference on Knowledge Integration in ICT.*

- Richmond, V.P., & McCroskey, J.C. (2009). *Organizational communication for survival: Making work, work.* (4th ed.). Boston. Pearson.
- Romero, C.L., Constantinides, E., & Carmen, M.D. (2011). Consumer adoption of social networking sites: Implications for theory and practice. *Journal of Research in Interactive Marketing.* 5(2): 170-188.
- Shepherd, C. (2011). Does social media have a place in workplace situation? *Emerald Group Publishing Limited.* 27(2): 3-4.
- Siti Zobidah Omar, Muhammad Pauzi Abdul Latif & Akmar Hayati Ahmad Ghazali (2008). Penggunaan e-mel di kalangan pegawai pengurusan atasan dalam organisasi. Dalam Akmar Hayati Ahmad Ghazali *et al.* (pnyt). *Cabaran komunikasi masa kini.* Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Stephen, K.K. (2007). The successive use of information and communication technologies at work. *Communication Theory.* 17:486-507.
- Tusubira, F.F. & Mulira, N. (2004). Integration of ICT in organisations: Challenges and best practice recommendations based on the experience of Makerere University and other organizations. *Proceeding for Conference on Universities: Taking a leading role in ICT enabled human development,* Uganda. Diakses dari <https://pdfs.semanticscholar.org/502b/534a5657eddcbe913fc2a274658ea591f5d6.pdf>
- Underhill, C., & Olmsted, M.G. (2003). An experimental comparison of computer-mediated and face-to-face focus group. *Social Science Computer Review.* 21(4): 506-512.
- Vidgen, R., Sims, J. & Powell, P. (2011). Understanding e-mail overload. *Journal of Communication Management.* 15(1): 84-98.
- William, B.K., & Sawyer, S.C. (2011). *Using information technology: A practical introduction to computers & communications.* New York: McGraw Hill.
- Yang, K.H., Lee, S.M., & Lee, S.G. (2007). Adoption of information and communication technology: Impact of technology types, organization resources and management styles. *Industrial Management & Data Systems.* 107(9):1257-1275.
- Zaidman, N., Schwartz, D.G. & Te'eni, D. (2008). Challenges to ICT implementation in multinationals. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues.* 1(4): 267-277.