

Transformasi *Digital* dan Dampak PHK Indosat: Analisis Determinasi Teknologi Berdasarkan Teori *McLuhan*

Dedy Putra Widi Utama^{1✉}, Ana Kuswanti², Munadhil Abdul Muqsih³

^{1,2,3} Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jakarta, Indonesia

Informasi Artikel

Riwayat Artikel

Diserahkan : 14-07-2024

Direvisi : 24-07-2024

Diterima : 28-07-2024

Kata Kunci:

Indosat, PHK, Teknologi, Transformasi digital

Keywords :

Digital transformation, Indosat, Layoffs, Technology

ABSTRAK

Penelitian ini menggabungkan perspektif teknologi dan ilmu komunikasi berlatar belakang pada permasalahan dampak transformasi *digital* terhadap PHK di Indosat pada Februari 2020. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan antara adopsi teknologi baru dan PHK, menggunakan teori Marshall McLuhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam pada 10 mantan karyawan yang terkena dampak. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa transformasi *digital* dan otomatisasi meningkatkan efisiensi operasional namun menyebabkan perubahan signifikan dalam struktur tenaga kerja dan dinamika internal. Mantan karyawan mengaitkan PHK dengan strategi perampingan yang berdampak pada kesejahteraan mereka. Penelitian ini menjelaskan bahwa teknologi komunikasi berhasil membentuk budaya organisasi dan interaksi sosial. Kesimpulannya, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi manajemen perubahan yang menyeluruh, mempertimbangkan kesejahteraan karyawan selain efisiensi operasional, guna mencapai keseimbangan antara tujuan bisnis dan tanggung jawab sosial serta memastikan keberlanjutan organisasi.

ABSTRACT

This study integrates technology and communication science perspectives, focusing on the impact of digital transformation on layoffs at Indosat in February 2020. The research aims to analyze the relationship between the adoption of new technology and layoffs using Marshall McLuhan's theory. The study employs qualitative methods through in-depth interviews with 10 affected former employees. The findings reveal that digital transformation and automation enhance operational efficiency but cause significant changes in workforce structure and internal dynamics. Former employees associate layoffs with downsizing strategies that impact their well-being. The study explains that communication technology successfully shapes organizational culture and social interactions. In conclusion, it is essential for companies to develop comprehensive change management strategies that consider employee well-being alongside operational efficiency to balance business goals with social responsibility and ensure organizational sustainability.

Corresponding Author :

Dedy Putra Widi Utama

Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, UPN Veteran Jakarta, Indonesia

Jalan RS. Fatmawati Raya, Pondok Labu, Cilandak, South Jakarta City, Jakarta 12450

(021) 7656971

Email: dedy.widi@gmail.com

PENDAHULUAN

Revolusi *digital* telah menyebabkan perubahan besar di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor bisnis dan industri. Transformasi *digital*, yang melibatkan adopsi teknologi baru seperti otomatisasi dan jaringan, telah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing. Namun, perubahan ini tidak hanya mempengaruhi proses bisnis dan teknologi, tetapi juga berdampak pada struktur organisasi dan tenaga kerja. Indosat, salah satu perusahaan telekomunikasi besar di Indonesia, menghadapi tantangan dalam upaya transformasi digitalnya. Pada Februari 2020, Indosat mengumumkan pemutusan hubungan kerja (PHK) terhadap sejumlah karyawannya sebagai bagian dari strategi perampingan. Keputusan ini memicu berbagai tanggapan dari karyawan dan publik, serta menimbulkan pertanyaan tentang dampak sosial dan budaya dari transformasi *digital*. Sebagai operator seluler terbesar kedua di Indonesia, (Kusnandar, 2021) memiliki jumlah pelanggan pada tahun 2021 sebanyak 60 juta. Jumlah pelanggan yang besar ini merupakan efek teknologi informasi yang berkembang dengan pesat hadirnya *smartphone* membawa berbagai fenomena dalam cara kita berkomunikasi, media sosial, panggilan jarak jauh berupa suara ataupun video, bahkan pertemuan tatap muka *virtual* juga dimungkinkan. Industri Telekomunikasi adalah industri yang mewujudkan dan merubah cara kita berkomunikasi. Menurut (Muqsith, 2021) proses revolusi teknologi dari analog ke digital adalah dasar dari pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Menghapus batas antar negara, bahkan batas waktu dan jarak. Industri ini yang mewujudkan *global village* dimana dunia saling berkoneksi secara elektronik (McLuhan, 2017). Industri telekomunikasi di Indonesia sudah memasuki titik jenuh dengan jumlah pelanggan berdasarkan data Statistik Telekomunikasi Indonesia terbitan Biro Pusat Statistik 2020 sebanyak 355,62 juta pelanggan dengan komposisi pelanggan prabayar 345,95 juta dan pelanggan paskabayar sebanyak 9,67 juta (BPS, 2020). Jumlah penduduk Indonesia menurut survei Biro Pusat Statistik 2020 sebanyak 270,2 juta (Finaka, 2023).

PHK terhadap 677 karyawan Indosat, menurut *Chief Human Resources* Indosat Irsyad Syahroni program PHK ini disebut dengan *rightsizing* (Timorria, 2022). *Rightsizing* sendiri adalah bentuk strategi agar organisasi tetap bisa bergerak melalui perbaikan dan perubahan organisasi, untuk menyelamatkan kondisi perusahaan yang kurang baik agar tidak semakin memburuk, menjadikan perusahaan secara jangka panjang lebih lincah dan adaptif (Sobirin & Himam, 2009). Menurut pakar Telekomunikasi Menurut Nonot Harsono pakar Telekomunikasi yang diminta berkomentar tentang PHK Indosat oleh CNN (Dal, 2020) menyatakan bahwa aplikasi seperti *Facebook*, *Twitter*, dan *Google* menguasai industri telekomunikasi di Indonesia saat ini, sementara perusahaan jaringan operator di semakin kalah dalam persaingan tarif dan teknologi. Para pemain teknologi media baru seperti *Google*, *Instagram*, *Tiktok*, *Youtube*, *Whatsapps*, *Netflix*, *Spotify*, media masa elektronik dan lainnya biasa disebut dengan istilah *OTT (Over The Top)*, yang berbentuk aplikasi dan terpasang didalam *Smartphone*. Banyak OTT yang memiliki kemampuan melebihi layanan yang ditawarkan oleh Indosat dan operator seluler lainnya dengan biaya layanan yang nyaris nol dan hanya membayar biaya kuota atau akses internet yang murah, misalnya *Whatsapp* mempunyai fitur komunikasi teks, suara, video, tentu saja kemampuan ini akan mengurangi pendapatan Indosat secara langsung. Pelanggan akan memilih menggunakan fitur dari *WhatsApp* daripada menggunakan fitur panggilan suara, pengiriman teks (*SMS*) dan panggilan video dari operator yang berbayar. *OTT* sejenis *WhatsApp* yang populer di Indonesia adalah *Telegram*, *Line* yang juga menggerus pendapatan operator. Sosial media seperti *Facebook*, *Instagram* juga memiliki layanan *DM (Direct Message)*, panggilan suara dan panggilan video

Penurunan pendapatan operator yang disebabkan oleh OTT ini tidak hanya terjadi di Indonesia tapi telah terjadi secara global, menurut (Sujata et al., 2015) pendapatan operator secara global dari fitur pengiriman pesan *SMS* pada tahun 2013 sebesar US\$ 120 milyar dan pada tahun 2018 terjun bebas menjadi US\$ 96,7 milyar di tahun 2018, hal ini terjadi karena banyaknya pengguna pengiriman pesan *SMS* yang bermigrasi ke aplikasi pesan yang disediakan oleh OTT. Sedangkan untuk percakapan suara juga mengalami penurunan dari US\$ 970,4 milyar pada tahun

2012 menjadi sebesar US\$799.6 milyar pada tahun 2020, yang juga disebabkan oleh penetrasi OTT yang menerapkan teknologi pengiriman suara diatas jaringan internet (*Voice over IP*).

Penelitian ini akan menggunakan dua teori McLuhan teori pertama dengan konsepnya bahwa "medium adalah pesan", menekankan bahwa media dan teknologi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga secara aktif membentuk struktur sosial dan budaya. Dalam konteks ini, teknologi komunikasi yang diadopsi oleh Indosat memiliki peran penting dalam membentuk dinamika internal perusahaan dan interaksi sosial di antara karyawan. menganalisis dampak transformasi *digital* terhadap PHK.

Teori yang kedua adalah determinisme teknologi yang percaya bahwa teknologi adalah kekuatan utama yang membentuk masyarakat dan budaya. Dalam konteks Indosat, adopsi teknologi baru dianggap sebagai faktor penentu yang memicu PHK dan perubahan dalam budaya organisasi. Keputusan untuk merampingkan tenaga kerja diambil berdasarkan kebutuhan untuk mengintegrasikan teknologi baru dan meningkatkan efisiensi operasional, yang menunjukkan bagaimana teknologi mempengaruhi kebijakan dan strategi perusahaan. Teori Determinisme Teknologi berawal dari gagasan Marshall McLuhan di tahun 1962 yang diterbitkan dalam karyanya *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man* ide dasar dari teori ini adalah pola kehidupan masyarakat manusia, khususnya aspek interaksi sosial antara manusia, dipastikan oleh perkembangan dan jenis teknologi yang dikonsumsi oleh masyarakat itu sendiri (McLuhan, 2017)

Menurut *McLuhan* dalam (Saefudin, 2008) Memahami media sebagai elemen utama yang menentukan atau mempengaruhi aspek-aspek lain dalam kehidupan. Secara garis besar, teori ini berusaha menjelaskan bagaimana teknologi, terutama media, menentukan cara individu dalam masyarakat berpikir, merasakan, dan bertindak. Teori ini didasarkan pada gagasan bahwa perubahan dalam cara manusia berkomunikasi membentuk eksistensi kita, dan sebagai seorang budayawan, McLuhan berpendapat bahwa budaya terbentuk berdasarkan kemampuan kita untuk berkomunikasi. Untuk mengerti pernyataan ini, teori *McLuhan* memiliki tiga *framework*, yaitu: 1) Penemuan-penemuan baru dalam teknologi komunikasi akan menyebabkan perubahan budaya; 2) Perubahan cara komunikasi manusia membentuk keberadaan kehidupan manusia; dan 3). *We shape our tools, and they in turn shape us,* " McLuhan. (Kita membentuk alat-alat yang kita gunakan, dan kemudian alat-alat tersebut membentuk kita).

Salah satu bentuk determinasi teknologi adalah kemunculan perusahaan OTT yang memiliki layanan beririsan dengan Indosat dan secara langsung berkompetisi dalam layanan tradisional di panggilan suara, pengiriman pesan, panggilan video. Menurut (Sujata et al., 2015) OTT ini sangat berpengaruh dalam menurunnya pendapatan operator secara global. Menurut (Mujtaba & Senathip, 2020) keputusan pemutusan hubungan kerja dan perampingan belum tentu disebabkan oleh kesalahan tertentu dari karyawan, tetapi biasanya merupakan akibat dari penurunan penjualan atau pelanggan, uang tunai, dan/atau sumber daya material dalam organisasi. Banyak perusahaan memutuskan untuk memberhentikan personel yang tidak penting pada saat perlambatan ekonomi untuk menghindari kebangkrutan. Pemutusan hubungan kerja dapat menjadi konsekuensi dari menurunnya industri

Penelitian sebelumnya yang menjadi referensi dari penelitian ini adalah (Almer, 2022) Penelitian ini dilakukan di Universitas Uppsala, Swedia, dengan meneliti sekelompok mahasiswa jurusan IT dan Psikologi tentang dampak kemajuan teknologi yang bisa berpotensi menghilangkan fungsi pekerja manusia dan digantikan oleh mesin. Almer menemukan bahwa teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI), otomatisasi, dan robotika tidak hanya meningkatkan efisiensi dan produktivitas tetapi juga menyebabkan pergeseran signifikan dalam pasar tenaga kerja. Mahasiswa yang diteliti menunjukkan kekhawatiran bahwa pekerjaan yang dulunya membutuhkan keahlian manusia kini semakin banyak diambil alih oleh mesin, menyoroti pentingnya adaptasi keterampilan dan pendidikan ulang bagi tenaga kerja manusia untuk tetap relevan di era digital. Penelitian ini memberikan kerangka teori untuk menganalisis bagaimana transformasi digital di Indosat berpotensi menimbulkan dampak serupa, yaitu peningkatan efisiensi melalui teknologi baru tetapi juga memicu PHK dan perubahan dalam struktur tenaga kerja.

Penelitian berikutnya yang dijadikan referensi adalah penelitian (Siregar, 2019) mengenai pengaruh tingkat kecemasan karyawan perbankan yang menduduki posisi sebagai *customer service* dan teller terkena PHK, setelah tugas hariannya banyak digantikan oleh teknologi informasi. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kemajuan teknologi informasi, seperti sistem perbankan online dan aplikasi *mobile banking*, memungkinkan nasabah untuk membuka rekening, melakukan transfer, dan mengelola akun mereka sendiri tanpa perlu interaksi langsung dengan staf bank. Akibatnya, banyak tugas yang sebelumnya dilakukan oleh *customer service* dan *teller* kini dapat diselesaikan secara mandiri oleh nasabah menggunakan ponsel pintar mereka. Siregar menemukan bahwa ketidakpastian pekerjaan yang ditimbulkan oleh otomatisasi ini menyebabkan peningkatan signifikan dalam tingkat kecemasan dan stres di kalangan karyawan perbankan. Para karyawan merasa terancam oleh kemungkinan kehilangan pekerjaan mereka karena proses digitalisasi yang tidak hanya menggantikan sebagian besar tugas rutin mereka tetapi juga mengurangi kebutuhan akan tenaga kerja manusia di sektor perbankan. Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang dampak psikologis dari transformasi digital pada tenaga kerja, yang relevan untuk memahami dinamika serupa di Indosat, di mana adopsi teknologi baru dapat menyebabkan PHK dan mempengaruhi kesejahteraan karyawan.

Penelitian ketiga yang juga dijadikan sebagai panduan adalah penelitian oleh (Suwantari & Astariyani, 2018) yang membahas tentang perlindungan hukum bagi karyawan yang terkena dampak pemutusan hubungan pekerjaan (PHK) sebagai akibat penerapan teknologi digitalisasi di perusahaan tempat bekerja. Penelitian ini menyoroti pentingnya kebijakan dan regulasi yang melindungi hak-hak karyawan dalam era transformasi digital. Suwantari dan Astariyani menekankan bahwa perusahaan harus mempertimbangkan dampak sosial dan ekonomi dari digitalisasi terhadap karyawan sebelum menerapkan teknologi baru. Mereka menyarankan bahwa perusahaan harus menyusun rencana transisi yang komprehensif, termasuk pelatihan ulang dan program penempatan kerja, untuk membantu karyawan yang terdampak beradaptasi dengan perubahan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kerangka hukum yang ada dan merekomendasikan peningkatan regulasi untuk memastikan perlindungan yang memadai bagi karyawan dalam menghadapi PHK yang disebabkan oleh otomatisasi dan digitalisasi. Penelitian ini menekankan perlunya peran aktif pemerintah dan lembaga terkait dalam memastikan bahwa digitalisasi dilakukan secara bertanggung jawab dan berkeadilan, sehingga karyawan tidak hanya dilihat sebagai korban dari kemajuan teknologi tetapi juga sebagai bagian dari proses perubahan yang lebih inklusif. Temuan ini sangat relevan bagi situasi di Indosat, di mana transformasi digital dan PHK yang terjadi memerlukan pendekatan yang holistik dan inklusif untuk melindungi kesejahteraan karyawan.

Penelitian lainnya yang menjadi referensi adalah tutupnya sosial media *Path* (Iva & Febriana, 2018), membahas penutupan media sosial *Path*, yang pada masanya memiliki lebih dari 5 juta pengguna aktif di Indonesia. *Path*, yang mengusung tema pertemanan privat, akhirnya harus tutup karena kalah bersaing dengan Instagram. Meskipun *Path* menawarkan fitur unik yang fokus pada lingkaran pertemanan kecil, fitur-fiturnya tidak berkembang secepat dan seatraktif yang ditawarkan oleh pesaingnya. Hal ini menyebabkan banyak pengguna berpindah ke platform lain yang lebih inovatif dan dinamis. Kegagalan *Path* untuk beradaptasi dan berinovasi sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna mencerminkan salah satu bentuk determinasi teknologi yang dijelaskan oleh McLuhan. Menurut McLuhan, kemajuan teknologi memiliki kekuatan untuk membentuk perubahan dalam cara manusia berpikir dan berperilaku. Pengguna media sosial dipengaruhi oleh teknologi yang mereka gunakan; dalam hal ini, teknologi yang lebih canggih dan responsif seperti yang ditawarkan oleh *Instagram* mempengaruhi preferensi dan kebiasaan pengguna. Ini menunjukkan bahwa dalam dunia *digital* yang terus berkembang, teknologi yang tidak mampu mengikuti perubahan dan tuntutan pengguna akan tertinggal dan akhirnya ditinggalkan. Penutupan *Path* adalah contoh nyata bagaimana teknologi tidak hanya memfasilitasi komunikasi, tetapi juga membentuk dan mengubah budaya sosial dan interaksi manusia secara mendalam.

Tujuan penelitian ini adalah meneliti dampak determinasi teknologi untuk menganalisis transformasi digital pada Indosat yang berdampak pada pemutusan hubungan kerja (PHK) karyawan pada Februari 2020. Transformasi *digital* di Indosat mencakup adopsi teknologi canggih seperti otomatisasi jaringan, dan digitalisasi proses bisnis, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing di pasar telekomunikasi. Namun, perubahan ini juga membawa konsekuensi sosial yang signifikan, termasuk PHK 677 karyawan. Dengan menggunakan teori determinasi teknologi dari Marshall McLuhan, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana teknologi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan produktivitas tetapi juga sebagai kekuatan yang membentuk struktur organisasi dan dinamika tenaga kerja.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif untuk memahami dampak determinasi teknologi dan transformasi digital pada Indosat yang mengakibatkan pemutusan hubungan kerja (PHK) pada Februari 2020. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi individu secara mendalam, serta mendapatkan wawasan yang kaya mengenai dinamika sosial dan budaya yang terkait dengan transformasi digital. Menurut (Creswell & Creswell, 2017) Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang memiliki tujuan untuk mencermati dan memaparkan fenomena sosial secara mendalam melalui interpretasi konteks, pengalaman, dan perspektif individu yang terkait. Tujuan ini meliputi pemahaman tentang pengalaman individu, proses sosial, konteks budaya, interaksi, konstruksi makna, dan dinamika yang terjadi dalam fenomena tersebut. Subyek penelitian adalah mantan karyawan Indosat yang terkena pemutusan hubungan kerja. Jumlah informan yang diwawancarai untuk pengambilan data sebanyak 10 orang, pemilihan sample ini menggunakan metode *purposive sample* dengan kategori sebagai berikut

1. Mantan karyawan Indosat yang terkena layoff February 2020
2. Masa kerja di atas 10 tahun
3. Berasal dari berbagai Divisi yang terdampak transformasi
4. Bersedia di wawancara secara mendalam.

Wawancara terhadap informan yang terkena dampak PHK dilakukan menggunakan panggilan suara melalui *Whatsapp* dengan durasi panggilan dibawah 20 menit, langkah sebelum wawancara adalah mengirim pesan melalui *Whatsapp*, untuk kesediaan. Setelah dilakukan wawancara melalui panggilan suara kemudian dilanjutkan dengan pengiriman data melalui pesan *Whatsapp* untuk meningkatkan keakuratan data dengan tujuan mengkonfirmasi jawaban. Setiap responden diberi pertanyaan yang sama, sebanyak 7 pertanyaan yang terkait dengan PHK dan determinasi teknologi,

Tabel 1. Tabel Data Informan

No	Informan	Posisi Terakhir	Masa Kerja
1	Pak N	<i>Vice President</i>	20+
2	Pak L	<i>Manager</i>	20+
3	Pak F	<i>Manager</i>	20+
4	Pak LK	Manager	20+
5	Bu AD	Manager	20+
6	Pak B	Manager	20+
7	Pak H	Manager	20+
8	Pak AE	Senior Staff	20+
9	Pak KB	Senior Staff	20+
10	Pak R	Senior Staff	20+

Para informan sudah mencapai tahapan tenaga ahli diindustri telekomunikasi. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik, informan tidak tinggal di dalam satu kota tapi tersebar di kota-kota di Indonesia dan berbeda *department* dengan tujuan untuk mendapatkan variasi data sesuai dengan kebutuhan. Peneliti memahami fungsi tugas informan saat masih aktif bekerja dan mengenalnya secara langsung. Untuk menjaga etika 10 nama informan akan di rahasiakan dan para informan sudah setuju bila jawaban yang disampaikan akan menjadi obyek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi 10 mantan karyawan Indosat yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) pada Februari 2020 dalam konteks transformasi digital perusahaan.. Hasil wawancara dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama. Berdasarkan data wawancara, berikut adalah pembahasan dari temuan penelitian dari para informan yang sudah melalui proses reduksi data adalah proses memilih, memusatkan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan-catatan tertulis di lapangan (Rijali, 2018)

Tema Tema yang Muncul dari Wawancara

Penggunaan Teknologi Tertentu

Implementasi Teknologi IP: Beberapa responden menyebutkan adanya strategi perusahaan untuk mengimplementasikan teknologi *IP* (*Internet Protocol*) sebagai bagian dari transformasi digital. Teknologi *IP* memungkinkan transmisi data, suara, dan video melalui jaringan yang sama, menggantikan teknologi tradisional yang memerlukan jaringan terpisah untuk masing-masing jenis komunikasi. Implementasi ini dipandang sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya yang berkaitan dengan pemeliharaan infrastruktur yang terpisah. Dengan teknologi *IP*, perusahaan dapat mengintegrasikan sistem komunikasi mereka, memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan lebih andal di seluruh organisasi. Responden juga mencatat bahwa teknologi *IP* membantu dalam mengoptimalkan penggunaan *bandwidth* dan mengurangi latensi, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas karyawan.

Efisiensi dan Perampingan: Program perampingan yang dilakukan oleh *Qatar Telecom* sebagai induk Indosat juga disebutkan oleh beberapa responden. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui adopsi teknologi baru yang lebih canggih. Perampingan ini tidak hanya melibatkan pengurangan jumlah karyawan, tetapi juga restrukturisasi proses bisnis untuk menghilangkan redundansi dan meningkatkan alur kerja. Teknologi baru yang diadopsi termasuk otomatisasi proses bisnis, sistem manajemen proyek digital, dan penggunaan data *analytics* untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Responden mencatat bahwa meskipun program ini berhasil meningkatkan efisiensi, namun juga menimbulkan ketidakpastian dan kekhawatiran di kalangan karyawan terkait keamanan pekerjaan mereka. Beberapa karyawan merasa bahwa keterampilan mereka menjadi usang dengan cepat dan mereka harus terus beradaptasi dengan teknologi baru untuk tetap relevan.

Persaingan dengan Teknologi Digital Baru

OTT (*Over-the-Top*) Services: Ada perbedaan pandangan mengenai dampak teknologi OTT terhadap pendapatan perusahaan. Sementara beberapa responden menyatakan tidak ada hubungan langsung dengan OTT (*Whatsapp*), lainnya mengakui bahwa persaingan dengan teknologi digital baru merupakan faktor yang signifikan. OTT *services*, seperti *Netflix*, Mola TV, dan *Disney+*, memberikan kemudahan akses kepada pengguna untuk menikmati konten multimedia kapan saja dan di mana saja, menggeser pola konsumsi media tradisional. Hal ini menyebabkan perubahan drastis dalam model bisnis industri, yang

harus beradaptasi dengan cepat untuk mempertahankan relevansi dan daya saing di pasar yang semakin ketat.

Efisiensi dan Pengurangan Biaya: Responden mengaitkan transformasi digital dengan upaya efisiensi dan pengurangan biaya yang berujung pada keputusan PHK. Perusahaan mengadopsi teknologi baru untuk mengotomatisasi proses bisnis dan mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja manusia. Implementasi sistem manajemen digital, otomatisasi layanan pelanggan, dan penggunaan kecerdasan buatan (*AI*) dalam analisis data merupakan contoh konkret dari strategi efisiensi ini. Meskipun mengarah pada peningkatan produktivitas dan pengurangan biaya operasional, dampaknya terhadap tenaga kerja menimbulkan tantangan sosial dan ekonomi, termasuk peningkatan tingkat pengangguran dan kebutuhan untuk pelatihan ulang karyawan agar sesuai dengan tuntutan teknologi baru.

Dampak Transformasi Digital terhadap Tenaga Kerja

Program Perampingan: Beberapa mantan karyawan menyebutkan bahwa perampingan dilakukan sebagai bagian dari strategi besar perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Program ini dianggap tidak hanya berdampak pada struktur organisasi tetapi juga pada kesejahteraan karyawan. Dengan adopsi teknologi otomatisasi dan digitalisasi proses bisnis, banyak posisi pekerjaan menjadi redundan, mengakibatkan PHK massal. Mantan karyawan menggambarkan proses ini sebagai transisi yang sulit, sering kali disertai dengan ketidakpastian dan kecemasan tentang masa depan mereka. Selain itu, perampingan tersebut mempengaruhi moral dan produktivitas karyawan yang tersisa, yang sering kali harus menghadapi peningkatan beban kerja dan tekanan untuk beradaptasi dengan teknologi baru tanpa pelatihan yang memadai.

Determinasi Teknologi (*Technological Determinism*)

McLuhan juga dikenal sebagai seorang determinis teknologi, yang percaya bahwa teknologi, terutama media, memiliki kekuatan untuk membentuk budaya dan masyarakat. Dalam konteks transformasi digital dan program perampingan indosat ini bila dikaitkan dengan teorinya:

Pengaruh Teknologi terhadap Struktur Organisasi: Teknologi digital memaksa perusahaan untuk merombak struktur organisasi mereka. Implementasi otomatisasi dan digitalisasi mengurangi kebutuhan akan tenaga kerja manual dan menggeser fokus ke keterampilan teknologi tinggi. Hal ini mengubah pola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karir karyawan.

Efek pada Kesejahteraan Karyawan: Determinasi teknologi menunjukkan bahwa perubahan teknologi memiliki dampak signifikan pada kesejahteraan karyawan. PHK yang disebabkan oleh perampingan terkait teknologi dapat menyebabkan ketidakpastian finansial dan emosional bagi karyawan yang terdampak. Selain itu, karyawan yang tetap harus beradaptasi dengan tuntutan teknologi baru, sering kali tanpa dukungan pelatihan yang memadai, dapat mengalami stres dan penurunan produktivitas.

Kultur Organisasi: Teknologi baru mengubah kultur organisasi, dari cara komunikasi internal hingga bagaimana karyawan berkolaborasi dan berinovasi. Perusahaan yang beralih ke komunikasi digital harus mengembangkan budaya kerja yang mendukung adaptasi teknologi, keterbukaan terhadap perubahan, dan kolaborasi virtual.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa adopsi teknologi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan pesan tetapi juga sebagai agen perubahan yang signifikan dalam budaya organisasi dan interaksi sosial. PHK di Indosat sebagai akibat dari transformasi digital menunjukkan bahwa teknologi memiliki pengaruh yang mendalam dan deterministik terhadap keputusan manajerial dan struktur organisasi. Dengan memahami ini melalui lensa teori McLuhan, perusahaan dapat mengembangkan strategi manajemen perubahan yang lebih holistik, yang mempertimbangkan dampak sosial dan budaya dari teknologi, untuk mencapai keseimbangan antara efisiensi operasional dan kesejahteraan karyawan. Di era revolusi digital ini agar bisa bertahan dari gempuran teknologi, Indosat wajib memberikan pelatihan implementasi teknologi baru dan karyawan berkewajiban untuk selalu memperbarui pengetahuan dan kemampuan agar selalu bisa beradaptasi mengikuti perubahan zaman dan kemajuan teknologi yang tidak bisa dihentikan. Pelatihan ini tidak hanya dibidang yang sama tetapi bisa bidang lain, sehingga karyawan akan siap bila dipindahkan tanpa melalui kebijakan PHK

Saran

Penelitian ini memiliki batasan yang hanya berjumlah 10 informan, bisa memiliki bias karena peneliti mengenal secara langsung semua responden, bias ini juga bisa terjadi karena pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti mempengaruhi pendapat para informan. Agar karyawan tidak menjadi cemas akan masa depannya akan digantikan oleh teknologi, perusahaan harus mulai memikirkan solusi untuk karyawan apakah akan di *upskilling* atau di *reskilling* di bidang lainnya dengan menyiapkan berbagai program pelatihan

REFERENSI

- Almer, J. (2022). *Deskilling as an effect of AI A group of students' attitudes towards AI and their worries about deskilling* [Uppsala University]. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1684401&dsid=-3229>
- BPS. (2020). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020. BPS. <https://www.bps.go.id/id/publication/2021/10/11/e03aca1e6ae93396ee660328/statistik-telekomunikasi-indonesia-2020.html>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=335ZDwAAQBAJ>
- Dal, J. (2020, February 18). "Pakar Telekomunikasi Buka Suara soal PHK Massal Indosat". <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200217165430-185-475427/Pakar-telekomunikasi-buka-suara-soal-phk-massal-indosat>
- Finaka, A. W. (2023). *Infografis Jumlah penduduk Indonesia*. <https://indonesiabaik.id/infografis/Berapa-Jumlah-Penduduk-Indonesia-Ya#:~:Text=Berdasarkan%20data%20Badan%20Pusat%20Statistik,Sebanyak%20272%2068%20juta%20jiwa>
- Iva, A., & Febriana, D. (2018). DETERMINISME TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN TUTUPNYA MEDIA SOSIAL PATH. In *JURNAL LONTAR* (Vol. 6). <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i2.948>
- Kusnandar, V. B. (2021, September 22). *Jumlah Pelanggan 3 Operator Seluler Terbesar di Indonesia*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/22/telkomsel-jadi-operator-seluler-dengan-pelanggan-terbanyak-di-indonesia>

- McLuhan, M. (2017). *The Gutenberg Galaxy*. University of Toronto Press. <https://books.google.co.id/books?id=VWspDwAAQBAJ>
- Mujtaba, B. G., & Senathip, T. (2020). Layoffs and Downsizing Implications for the Leadership Role of Human Resources. *Journal of Service Science and Management*, 13(02), 209–228. <https://doi.org/10.4236/jssm.2020.132014>
- Muqsith, M. A. (2021). Teknologi Media Baru: Perubahan Analog Menuju Digital. *ADALAH*, 5(2), 33–40. <https://doi.org/10.15408/adalah.v5i2.17932>
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif* (Vol. 17, Issue 33). <https://doi.org/https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Saefudin, A. (2008). Perkembangan Teknologi Komunikasi: Perspektif Komunikasi Peradaban. *MediaTor (Jurnal Komunikasi)*, 9(2), 383–392. <https://doi.org/10.29313/mediator.v9i2.1113>
- Siregar, A. H. (2019). Teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap tingkat kecemasan bekerja karyawan di Bank. *Jurnal Ilmiah SMART*, 3(2), 47–59. <https://doi.org/10.46880/jsika.v3i1.36>
- Sobirin, A., & Himam, F. (2009). Rightsizing untuk Keberlangsungan Hidup Organisasi. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13(2). <https://doi.org/10.20885/jsb.vol13.iss2.art1>
- Sujata, J., Sohag, S., Tanu, D., Chintan, D., Shubham, P., & Sumit, G. (2015). Impact of over the top (OTT) services on telecom service providers. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(S4), 145–160. <https://doi.org/10.17485/ijst/2015/v8iS4/62238>
- Suwantari, I., & Astariyani, N. L. G. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Para Pekerja Yang Mengalami Pemutusan Hubungan Kerja Karena Dampak Digitalisasi. *Jurnal Kertha Semaya*, 6(7), 4. <https://udayanetworking.unud.ac.id/lecturer/publication/1709-ni-luh-gede-astariyani/perlindungan-hukum-terhadap-para-pekerja-yang-mengalami-pemutusan-hubungan-kerja-karena-dampak-digitalisasi-4617>
- Timorria, I. F. (2022, September 23). “Kilas Balik PHK Indosat, 677 Karyawan Pernah Terimbas di 2020”, K. <https://Market.Bisnis.Com/Read/20220923/192/1580750/Kilas-Balik-Phk-Indosat-677-Karyawan-Pernah-Terimbas-Di-2020>.