

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengingat teknologi digital telah mempengaruhi hampir setiap elemen kehidupan manusia di era digital yang berkembang pesat, literasi digital menjadi hal yang sangat penting. Munculnya teknologi informasi dan komunikasi yang lebih maju menyebabkan bangkitnya literasi digital saat ini, menawarkan strategi pembelajaran dimana materi tersedia baik secara digital maupun dalam bentuk cetak. Masyarakat yang memiliki sikap dan pandangan hidup kritis-kreatif akan dihasilkan melalui literasi digital (Sutrisna 2020). Dalam dunia kerja, perubahan ini menjadi lebih mencolok, di mana karyawan perusahaan perlu menjalani transformasi untuk mengikuti perkembangan teknologi.

Kapasitas membaca dan menulis merupakan definisi standar literasi. Namun mengingat pesatnya perkembangan pengetahuan, ada beberapa cara untuk memahami literasi. Dimulai dengan perspektif literasi fundamental, ilmiah, teknis, dan multikultural, kita beralih ke perspektif kesadaran global. (Khazimi, Muhammad, 2015). Seseorang dapat dikatakan literat apabila ia dapat memahami sesuatu dengan cara membaca materi secara akurat dan bertindak sesuai dengan pemahamannya terhadap isi bacaan tersebut. Menjadi melek huruf bukanlah sesuatu yang terjadi begitu saja pada seseorang; dibutuhkan kerja keras untuk menjadi melek huruf.

Ada yang menyatakan bahwa kemampuan membaca hanya dapat dipelajari di sekolah atau dari individu yang berpendidikan tinggi. Dengan kata lain, kemampuan membaca seseorang akan berkembang lebih cepat di lingkungannya, namun pendidikan yang lebih tinggi tidak menjamin hal tersebut akan berkembang. misalnya, lingkungan sosial, keluarga, dan profesional. Rendahnya kemampuan literasi dapat disebabkan oleh berbagai macam keadaan, salah satunya adalah kurangnya minat membaca seseorang. Pada kenyataannya, mendorong masyarakat pembaca merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memungkinkan mereka untuk cepat menyesuaikan diri dengan perubahan dunia yang mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia (membaca 2 masyarakat). Pada kenyataannya, membaca masih dipandang sebagai cara untuk menghabiskan waktu dibandingkan sebagai cara yang disengaja untuk

menghabiskan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa membaca lebih menjadi sebuah “keisengan” daripada sebuah kebiasaan. (2015, Ane Permatasari).

Kapasitas untuk memanfaatkan dan berkomunikasi dengan teknologi digital, termasuk komputer, ponsel pintar, perangkat lunak, dan platform online, dikenal dengan istilah literasi digital. Literasi digital masyarakat ditentukan oleh kapasitas mereka dalam menyaring dan memilih berbagai jenis informasi. Selain itu, gagasan “kewarganegaraan digital” lahir dari kemajuan teknologi informasi (Pradana 2018). Keterampilan tersebut mencakup kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama melalui E-mail, serta menggunakan teknologi tersebut dan memperoleh informasi. Hambatan terbesar terhadap literasi digital adalah arus informasi yang sangat besar, yang mengakibatkan individu terpapar terlalu banyak informasi sekaligus. Menurut kutipan dari buku Peran Literasi Digital di Masa Pandemi (2021) karya Devri Suherdi, literasi digital mengacu pada pemahaman dan kemahiran pengguna dalam menggunakan media digital, termasuk alat komunikasi dan jaringan internet.

Sebuah program yang dikenal dengan nama aplikasi berbasis digital ditawarkan terkait dengan perkembangan teknologi berbasis digital untuk meningkatkan kemampuan membaca. Perangkat lunak yang disiapkan untuk menjalankan perintah dari pengguna aplikasi disebut aplikasi. Tujuannya adalah untuk memperoleh hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan penggunaan aplikasi. Salah satu cara berpikir tentang aplikasi adalah sebagai pemecah masalah yang menggunakan metode pemrosesan data aplikasi. Biasanya, metode ini bergantung pada komputasi yang diinginkan atau diantisipasi atau pemrosesan data yang diantisipasi. (Adi Mardian, 2021; Rahman, 2016). Sebagai suatu alat terapan yang diartikan secara umum, salah satu pengertian aplikasi adalah yang dapat dimanfaatkan secara tepat dan terpadu sesuai dengan kemampuannya. Sebuah aplikasi dapat dipanggil sebagai alternatif penggunaannya.

Menurut Kominfo (2022) berkat kemajuan teknologi digital, segala sesuatu dapat diakses dengan cepat dan nyaman bagi konsumen melalui aplikasi. Di era milenial saat ini, penyediaan aplikasi sangatlah penting. Meningkatkan literasi digital adalah salah satunya. Menurut penelitian ini, menawarkan aplikasi digital kepada staf Telkom Indonesia dapat dimanfaatkan sebagai upaya untuk mengedukasi mereka tentang pemahaman digital.

Kemampuan untuk mencari, menggarap, menilai, menggunakan, memproduksi, dan memanfaatkannya secara bijaksana, penuh pertimbangan, penuh perhatian, dan tepat sesuai dengan penggunaannya merupakan salah satu kemampuan pengguna dalam literasi digital. Opini publik menjelaskan, ada empat komponen literasi digital yang perlu dipahami dan dipraktikkan. Keterampilan digital, budaya digital, etika digital, dan keamanan digital merupakan empat pilar literasi digital.

Istilah "keterampilan digital" mengacu pada berbagai bakat dan keahlian yang diperlukan untuk bernavigasi, berkomunikasi, dan terlibat dengan lingkungan digital. Keterampilan digital ini mencakup penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, dan teknologi digital serta mengetahui cara bertindak secara moral dan aman dalam lingkungan digital. Kemahiran dalam pengoperasian dan penggunaan komputer, mencakup pemahaman tentang sistem operasi dan aplikasi. Jelajahi web, cari informasi online, dan pahami istilah-istilah seperti URL, browser, dan mesin pencari. Kenali sumber terpercaya, nilai materi internet, dan pahami. Hambatan utama untuk mahir dalam pemasaran digital adalah tidak adanya staf yang paham teknologi informasi dan ketidaktahuan para pebisnis terhadap penggunaan internet (Oktiva dan Supriyanto 2019).

Pemahaman tentang bagaimana berpartisipasi dan berkomunikasi melalui platform media sosial, serta pemahaman tentang privasi dan etika dalam penggunaan media sosial. Menjadi cara melindungi diri dari ancaman siber, seperti malware, phishing, dan tindakan cybercrime. Keterampilan Berkomunikasi Digital untuk berkomunikasi melalui email, obrolan online, video konferensi, dan platform komunikasi digital lainnya. Dapat memberikan pemahaman tentang bagaimana mengumpulkan, menganalisis, dan mengambil keputusan berdasarkan data digital. Kemahiran dalam literasi digital adalah kemampuan untuk menemukan dan mengidentifikasi data terkait serta memahami, mengekspresikan, dan berbagi konsep dalam lingkungan digital, selain itu ada *digital culture* yang merupakan bentuk aktivitas masyarakat di ruang digital dengan tetap memiliki wawasan kebangsaan, nilai-nilai Pancasila, dan kebhinekaan. (Dinata 2021).

Digital culture merujuk pada budaya dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat yang sangat terhubung secara digital. Ini mencakup cara individu dan kelompok berinteraksi, berkomunikasi, dan berperilaku dalam

lingkungan digital. Digital culture mencerminkan dampak besar teknologi digital dan internet terhadap cara kita hidup, bekerja, dan berinteraksi. Digital culture mempromosikan akses mudah dan cepat ke berbagai sumber informasi melalui internet. Akses dan pencarian informasi yang cepat dapat mengubah pendekatan masyarakat terhadap pembelajaran, pengambilan keputusan, dan kehidupan sehari-hari.

Komponen penting dari budaya digital adalah media sosial. Ini memungkinkan interaksi online, berbagi, dan komunikasi. Media sosial juga memengaruhi bagaimana kita memproyeksikan diri dan berpartisipasi dalam aktivitas sosial. Orang mengonsumsi konten digital seperti video streaming, musik digital, e-books, dan berita secara online. Ini telah mengubah cara kita mendapatkan hiburan, informasi, dan budaya populer. Digital culture mendorong kolaborasi dan berbagi informasi. Misalnya, kolaborasi dalam proyek daring dan platform berbagi file adalah contoh bagaimana budaya ini memfasilitasi kerja sama. Karena eksposur yang lebih besar terhadap dunia online, isu privasi dan keamanan online menjadi lebih penting dalam digital culture. Individu harus berpikir tentang cara melindungi data pribadi mereka dan berperilaku secara etis dalam lingkungan digital maupun secara konseptual multiliterasi yang merupakan sebuah ancaman yang dapat digunakan untuk memahami beragam jenis teks dan beragam bentuk media yang dihasilkan berbagai teknologi baru melalui konsep pedagogi yang memberikan guru untuk menyajikan informasi kepada siswa dengan menggunakan beragam bentuk teks dan media.

Multiliterasi, atau pengembangan materi literasi informasi, mencakup literasi seperti teknologi digital, informasi, multimedia, literasi visual (gambar), literasi audio, berpikir kritis, dan pemahaman terhadap permasalahan moral, etika, hukum, sosial, dan budaya. terkait dengan lingkungan digital. serta bagaimana berperilaku baik dan benar dalam komunitas online (Mardina 2017). Penggunaan ponsel pintar dan perangkat mobile lainnya telah menjadi bagian penting dari digital culture. Mereka digunakan untuk mengakses internet, media sosial, aplikasi, dan banyak layanan digital lainnya. *Digital ethics* merupakan kemampuan individu ASN untuk menyesuaikan diri, mencontohkan, merasionalkan, mempertimbangkan, dan mengembangkan tata kelola etika digital (*netiquette*) dalam kehidupan sehari-hari.

Digital ethics adalah kajian tentang prinsip-prinsip etika dan aturan moral yang berlaku dalam lingkungan digital. Ini mencakup pertimbangan etis dalam penggunaan teknologi, perilaku online, dan interaksi di dunia maya. Digital ethics sangat penting dalam era di mana teknologi digital dan internet mempengaruhi banyak aspek kehidupan kita. Prinsip-prinsip etika dalam konteks digital mencakup hal-hal seperti privasi online, perlindungan data pribadi, keamanan siber, kebijakan hak cipta, dan perilaku etis dalam interaksi online. Sebagai contoh, privasi online adalah salah satu isu utama dalam digital ethics. Individu harus memiliki kendali atas informasi pribadi mereka yang mereka bagikan secara online, dan organisasi yang mengumpulkan data pribadi memiliki tanggung jawab untuk melindungi data tersebut. Praktik yang melibatkan pelanggaran privasi, seperti penyebaran data pribadi tanpa izin, biasanya dianggap tidak etis. Selain itu, digital ethics juga melibatkan pertimbangan etis dalam penggunaan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI). Bagaimana kita menggunakan AI untuk pengambilan keputusan, seperti dalam rekrutmen atau perhitungan asuransi, adalah pertanyaan etis yang penting. Kita harus memastikan bahwa algoritma yang digunakan tidak diskriminatif dan memperlakukan semua individu dengan adil.

Dalam digital ethics, juga penting untuk menghindari perundungan dan perilaku merugikan dalam interaksi online. Menghormati etika online berarti berbicara dengan sopan di media sosial, tidak menyebarkan informasi palsu atau berita palsu, dan menjaga etika berkomunikasi dalam lingkungan digital. Digital ethics bukan hanya tentang individu, tetapi juga tentang perusahaan dan pemerintah. Perusahaan teknologi, sebagai pengumpul besar data pribadi, memiliki tanggung jawab besar untuk melindungi privasi pelanggan dan menggunakan data dengan bijak. Pemerintah juga harus memiliki aturan etika yang memastikan hak-hak individu dalam dunia digital. Digital safety, atau keselamatan digital, merujuk pada tindakan dan praktik yang dilakukan untuk melindungi diri sendiri dan informasi pribadi dari risiko dan ancaman yang mungkin muncul dalam lingkungan digital. Ini mencakup perlindungan terhadap ancaman siber, privasi online, dan keamanan data. Menjaga data pribadi dan sensitif tetap aman adalah bagian penting dari digital safety. Ini mencakup langkah-langkah seperti enkripsi data, cadangan rutin, dan penggunaan kunci keamanan untuk melindungi akses ke data penting.

Pemahaman tentang bagaimana melindungi privasi online sangat penting dalam digital safety. Ini mencakup penggunaan kata sandi yang kuat, pengaturan privasi di media sosial, dan berpikir dua kali sebelum membagikan informasi pribadi secara online. Kemampuan literasi digital yang kuat menjadi semakin penting dalam masyarakat yang semakin terkoneksi dan bergantung pada teknologi digital. Ini memungkinkan individu untuk berpartisipasi aktif dalam dunia digital, mengakses peluang pendidikan dan pekerjaan, dan menjalani kehidupan sehari-hari yang efisien dalam era teknologi. Selain itu, memiliki literasi digital yang kuat akan menjadi landasan untuk mengembangkan kemampuan digital lainnya yang mungkin diperlukan baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Kontribusi literasi digital terhadap daya saing masyarakat, serta fungsi keamanan data dan informasi dalam hal ini (Suherdi 2021).

Dari hasil observasi terkait perkembangan di Telkom Indonesia, terdapat perkembangan Infrastruktur Telekomunikasi yang mengalami perkembangan pesat di sector yang dipegang oleh Telkom Indonesia, dengan cara meningkatkan jaringan dan perluasan layanan, terdapat perusahaan Telkom Indonesia mengadopsi berbagai alat dan platform komunikasi berbasis digital sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan, pengenalan teknologi baru seperti adanya kolaborasi tim, aplikasi manajemen proyek dan lain sebagainya untuk meningkatkan kinerja dan kolaborasi internal tersebut. Seiring dengan pengenalan teknologi baru, Telkom Indonesia menyadari pentingnya meningkatkan literasi digital karyawan. Program pendidikan dan pelatihan diperkenalkan untuk membantu karyawan memahami dan menggunakan alat dan platform komunikasi berbasis digital dengan efektif. Urgensi penelitian ini mengangkat sebuah permasalahan yang terjadi pada kurangnya literasi digital pada karyawan Telkom Indonesia, nantinya akan ditindak lanjuti terkait permasalahan tersebut. Objek penelitian yang dipilih peneliti ini berdasarkan survei dan pertimbangan peneliti dalam menjabarkan keunikan yang ada ditempat ini. Ketika pelaksanaan penelitian nanti peneliti akan meminta data sesuai yang diinginkan. Peneliti berharap bisa menyelesaikan penelitian ini sampai tuntas dan mendapatkan sumber data yang valid.

Fenomena yang terjadi di Telkom Indonesia yakni dapat diketahui bahwa pada bulan Januari sampai bulan Juni terjadi fluktuasi jumlah karyawan yang baru dan yang resign pada Telkom Indonesia. Peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah yang terjadi pada tempat perusahaan tersebut, maka penelitian ini berusaha mengetahui literasi digital karyawan Telkom Indonesia dalam penggunaan alat dan platform komunikasi berbasis digital untuk peningkatan produktivitas kerja. Kelangsungan produktivitas kerja akan terwujud jika para karyawan merasa senang dan aman dalam bekerja serta mempunyai suatu kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang sudah jadi tanggung jawabnya masing-masing. Oleh karena itu pimpinan harus lebih memfokuskan dan memberikan suatu dorongan atau motivasi pada para karyawan. Hal ini pun bisa menjadi daya Tarik tersendiri dimata para karyawan, agar pimpinan bisa terlihat lebih memperhatikan dan lebih mengenal kondisi para karyawannya serta mempererat hubungan antara karyawan dengan pimpinan.

Telkom Indonesia melakukan evaluasi terhadap tingkat literasi digital karyawan untuk mengidentifikasi area-area di mana peningkatan diperlukan. Ini bisa melibatkan survei, pengukuran keterampilan, atau penilaian langsung. Berdasarkan hasil evaluasi, Telkom Indonesia mengembangkan strategi khusus untuk meningkatkan literasi digital karyawan. Ini mungkin mencakup pelatihan lanjutan, sumber daya pendidikan, atau inisiatif lainnya. Strategi perbaikan diimplementasikan, dan Telkom Indonesia terus memonitor dan mengevaluasi dampaknya terhadap literasi digital dan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “Analisis Literasi Digital Karyawan Telkom Indonesia dalam Penggunaan Alat dan Platform Komunikasi Berbasis Digital untuk Peningkatan Produktivitas Kerja” supaya melalui analisis literasi digital karyawan, Telkom Indonesia dapat mengidentifikasi masalah-masalah spesifik yang perlu diatasi dan merancang strategi pendidikan dan pelatihan yang sesuai. Dengan meningkatkan literasi digital, diharapkan karyawan dapat lebih efektif menggunakan alat dan platform komunikasi berbasis digital untuk meningkatkan produktivitas kerja.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Menganalisis literasi digital karyawan Telkom Indonesia dan platform komunikasi berbasis digital.
- 2) Menganalisis dampak penggunaan alat dan platform komunikasi berbasis digital terhadap produktivitas kerja karyawan Telkom Indonesia.
- 3) Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi literasi digital karyawan dalam penggunaan alat dan platform komunikasi berbasis digital.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Se jauh mana tingkat literasi digital karyawan Telkom Indonesia dalam penggunaan alat dan platform komunikasi berbasis digital?
- 2) Bagaimana penggunaan alat dan platform komunikasi berbasis digital untuk produktivitas kerja karyawan Telkom Indonesia?
- 3) Apa faktor-faktor yang mempengaruhi literasi digital karyawan dalam penggunaan alat dan platform komunikasi berbasis digital?

1.4 Manfaat Penelitian

Ini adalah keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini:

1) Manfaat teoritis dari penelitian tentang "Analisis Literasi Digital Karyawan Telkom Indonesia dalam Penggunaan Alat dan Platform Komunikasi Berbasis Digital untuk Peningkatan Produktivitas Kerja" mencakup

- Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat literasi digital karyawan di sebuah perusahaan terkemuka seperti Telkom Indonesia. Ini dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam teknologi digital. Literasi digital merupakan kemampuan yang dibutuhkan oleh setiap anggota masyarakat di abad ke-21 (Azmi et al 2023)

- Dapat membantu mengidentifikasi hubungan antara literasi digital dan produktivitas kerja. Ini dapat memberikan bukti teoritis tentang bagaimana tingkat literasi digital karyawan memengaruhi hasil kerja dan efisiensi.

- Hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Telkom Indonesia atau perusahaan serupa. Mereka dapat menggunakan temuan ini untuk

mengembangkan strategi pelatihan dan pengembangan yang lebih baik untuk karyawan mereka dalam rangka meningkatkan literasi digital dan produktivitas.

- Penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan, baik bagi perusahaan maupun pemerintah, dalam mengembangkan pedoman dan program yang mendukung peningkatan literasi digital karyawan dan peningkatan produktivitas kerja dalam lingkungan digital.

2) Manfaat praktis dari penelitian tentang "Analisis Literasi Digital Karyawan Telkom Indonesia dalam Penggunaan Alat dan Platform Komunikasi Berbasis Digital untuk Peningkatan Produktivitas Kerja" meliputi :

- Penelitian ini dapat memberikan pandangan mendalam tentang sejauh mana karyawan Telkom Indonesia menguasai literasi digital. Literasi digital dapat menjadi cara yang efektif untuk memperkuat penanaman karakter di era masyarakat (Farid 2023). Dengan pemahaman ini, perusahaan dapat merancang pelatihan dan pengembangan karyawan yang lebih efektif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas kerja.

- Dalam bisnis telekomunikasi, kualitas layanan pelanggan sangat penting. Dengan pemahaman lebih dalam tentang literasi digital karyawan, perusahaan dapat memastikan bahwa mereka dapat memberikan dukungan pelanggan yang lebih baik melalui saluran digital.

- Dengan karyawan yang lebih terampil dalam penggunaan alat dan platform komunikasi berbasis digital, Telkom Indonesia dapat menjadi lebih kompetitif di pasar. Mereka dapat merespons perubahan dengan lebih cepat dan menawarkan layanan yang lebih baik kepada pelanggan

- Karyawan yang lebih literate dalam hal teknologi digital juga dapat membantu meningkatkan keamanan informasi perusahaan. Mereka akan lebih sadar tentang risiko siber dan bagaimana melindungi data perusahaan.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Karyawan Telkom Indonesia yang memanfaatkan platform dan alat komunikasi digital dalam bekerja akan menjadi subjek penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data untuk pendekatan penelitian kualitatif.

a. Rencana dan Lokasi Penelitian

Tentukan jadwal penelitian dengan mengidentifikasi waktu yang diperlukan untuk setiap langkah dalam proses penelitian. Rencana dan lokasi penelitian sangat

penting untuk memastikan bahwa analisis literasi digital karyawan Telkom Indonesia dalam penggunaan alat dan platform komunikasi berbasis digital dapat dilaksanakan secara efektif.

b. Lokasi Penelitian:

Penelitian ini akan dilaksanakan di berbagai Telkom Graha Merah Putih Bandung yang mewakili variasi dalam skala, lokasi geografis, dan jenis pekerjaan. Ini dapat mencakup kantor pusat, kantor regional, atau kantor cabang di berbagai wilayah. pusat pelatihan atau pengembangan karyawan di Telkom Indonesia, lokasi ini dapat menjadi pusat penelitian.

Tabel 1. 1 Tahapan dan Waktu Penelitian

Tahapan	Bulan Oktober	Bulan November	Bulan Desember	Bulan Januari	Bulan Februari
Menentukan topik, judul dan objek penelitian					
Proses Penyusunan BAB I					
Proses Penyusunan BAB II					
Proses Penyusunan BAB III					
Revisi BAB I,II,III					
Pengumpulan Data					

Proses Penyusunan BAB IV					
Proses Penyusunan BAB V					
Sidang					

Sumber: Penulis 2023