

Improvising Organizational Transformation Over Time: A Situated Change Perspective

Wanda J. Orlikowski
Information Systems Research
Vol.7, No.1, March 1996

Kelompok 62:
Indah Wulansari (1201000555)
Ratih Kemala (1201000873)

Abstrak

- Penelitian mengenai perubahan yang terjadi pada organisasi.
- Penelitian terhadap sebuah perusahaan yang menggunakan teknologi informasi baru dalam periode 2 tahun.
- *a situated change perspective* menawarkan strategi yang berguna untuk menganalisa perubahan dalam suatu organisasi.

Introduction

- Untuk lebih memahami perubahan yang terjadi dalam sebuah organisasi maka dikembangkan berbagai perspektif:
 - Perubahan yang terencana (*Planned change*)
 - Manajer sebagai agen pengubah
 - Teknologi yang dinilai sangat penting (*Technological imperative*)
 - Teknologi yang memegang peran utama dalam perubahan dalam sebuah organisasi
 - Keseimbangan yang jelas (*Punctuated equilibrium*)
 - Perubahan yang sifatnya cepat, radikal, dan ada berkronologis

Pandangan Dari Perubahan (*A Situated Change Perspective*)

- Landasan pemikiran: perubahan yang terjadi dalam perusahaan lebih disebabkan oleh praktek dalam pengelolaan organisasi tersebut.
- Perubahan bukanlah sesuatu yang dapat diskenariokan dan diatur oleh seorang direktur, melainkan sebagai improvisasi yang berkelanjutan dan dimainkan oleh seluruh warga dalam organisasi tersebut.

Setting Penelitian dan Metodologi

- Tempat
Zeta Corporation pada Customer Support Department
- Pengumpulan data dan Analisa
 - dibagi menjadi fase 1(Agustus-Desember 1992) dan fase 2(Juli-Desember 1994)
 - Fokus dari analisa: rutinitas dari pekerjaan para staff
- Hasil
 - Transformasi organisasi bukan dikarenakan penggunaan teknologi semata

Setting Penelitian dan Metodologi (lanj.)

- Pekerjaan di CSD sebelum pengimplementasian teknologi baru
 - Kesulitan untuk memperoleh data karena tidak ada record data telepon dari konsumen
- Desain dari ITSS(Incident Tracking Support System) dan implementasinya
 - Didesain agar spesialis membuat record atas kasus pada database ITSS

Metamorfosis I

Perubahan yang berhubungan dengan pergeseran
Penggunaan *tools-tools* untuk bekerja.

- Catatan *entry* panggilan telfon secara elektronik
- Proses dokumentasi secara elektronik
- Pemantauan secara elektronik
- Norma untuk proses dokumentasi
- *Impression management*
- Pencarian secara elektronik

Metamorfosis II

Perubahan yang berhubungan dengan pendistribusian ulang cara kerja organisasi dari tugas individu menjadi tanggung jawab bersama

- Berbagi pekerjaan dengan teman sekerja
- Berbagi pekerjaan melalui perantara

Metamorfosis III

Perubahan yang dikarenakan oleh kolaborasi yang proaktif diantara spesialis

- Interaksi secara elektronik
- Kolaborasi yang proaktif

Metamorfosis IV

Perubahan berhubungan dengan perluasan pekerjaan dan hubungan ke luar negeri

- Hubungan dengan kantor di luar negeri secara elektronik
- Hubungan dengan departemen lain secara elektronik

Metamorfosis V

Perubahan yang berhubungan dengan pengontrolan akses dan distribusi mengenai data yang terdapat dalam database ITSS.

- Akses pengontrolan secara elektronik
- Penyebaran informasi pengetahuan secara elektronik