

Communication Richness in Electronic Mail : Critical Social Theory and the Contextuality of Meaning

(Ojeelanki K. Ngwenyama, Allen S. Lee)

Dirangkum oleh : Kelompok 252

M. Rizalul Hak

Paper ini menjelaskan mengenai perspektif baru dalam penolakan terhadap *Information Richness Theory* (IRT), yang sebelumnya hanya pada pandangan positivisme dan interpretivisme. Perspektif baru itu adalah CST (*critical social theory*).

Dalam IRT, dijelaskan mengenai media komunikasi dari yang paling baik tingkatannya sampai yang paling buruk, tetapi banyak bertolak belakang dengan penelitian dilakukan, misalkan pada penelitian Markus (1994), berkesimpulan bahwa manager lebih sering menggunakan email sebagai media komunikasinya, padahal dalam IRT email merupakan media yang paling jelek tingkatannya.

Dengan adanya ketidakcocokan antara IRT dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan, maka muncul beberapa teori, yang menganggap bahwa kekayaan komunikasi tidaklah bergantung pada *properties* dari mediana saja, tetapi muncul dari interaksi antara individu.

Yang pertama adalah positivisme, melakukan penelitian dengan model science, dengan mengumpulkan beberapa variabel dan juga mengajukan beberapa hipotesis, yang kemudian diuji hipotesisnya dengan statistika, positivisme memandang bahwa dalam IRT seseorang itu hanyalah penerima pasif dari informasi yang disampaikan. Yang kedua bertolak belakang dengan positivisme yaitu interpretivisme, menganggap seseorang dapat mengolah informasi yang disampaikan, sehingga dia mengerti terhadap makna dari informasi yang di berikannya (*mutual understanding*).

Kemudian yang menjadi pandangan baru adalah CST, seseorang itu dapat mengolah informasi yang ada, mengukur *truthfulness, completeness, sincerity, dan contextuality*, tidak seperti *interpretivisme* penelitian dalam CST tidak hanya pada masalah mutual understanding, tetapi juga masalah emansipasi

Dalam CST terdapat empat buah *social action* yaitu:

1. *Instrumental action* : perilaku yang menganggap orang lain adalah bawahannya
2. *Communicative action*: berusaha mengerti terhadap apa yang orang lain maksudkan tanpa ada pemaksaan kehendak
3. *Discursive action* : bertujuan untuk mendapatkan persetujuan dari pihak lain
4. *Strategic action*: perilaku untuk mempengaruhi orang lain

Sehingga dapat disimpulkan dengan munculnya perspektif baru ini dapat membantu dalam perkembangan teori IRT.