



POLA KOMUNIKASI PEKERJA *FULL REMOTE WORKING* (STUDI KASUS PADA PEKERJA VISUALABS)

Yovita Riski Aulia Dindi^{1)*}, Riski Damastuti²⁾

¹⁾Ilmu Komunikasi, Universitas Amikom Yogyakarta

²⁾Ilmu Komunikasi, Universitas Amikom Yogyakarta

*Korespondensi Penulis: yovita.d@students.amikom.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the communication patterns and barriers that occur in full remote working workers with a case study on Indonesian Visualabs workers. The type of research used is descriptive qualitative research using computer mediated communication (CMC) theory because the CMC model can study how human behavior is formed through the exchange of information through digital communication technology. Data collection techniques were taken through participatory observation, interviews, and documentation. The resource persons in this research are the Chief Executive Officer (CEO), Human Resource Development (HRD), Customer Service (CS), Customer Service (CS), and Designer Visualabs Indonesia who have been determined using purposive sampling technique. The results of the study show that the communication pattern that occurs in Visualabs workers is an all-channel communication pattern. The communication process is carried out through computers and other electronic devices as intermediary media for sharing information, ideas, audio and video which is called CMC. Communication barriers that occur in Visualabs, namely miss communication, miss perception, difficulty in showing expression, less developed social relations, can only make friends through social media, communication is more work-oriented, employees limit professional and non-professional relationships.

Keywords: Remote Working, Computer Mediated Communication, Communication Pattern, Virtual Communication.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi dan hambatan yang terjadi pada pekerja *full remote working* dengan studi kasus pada pekerja Visualabs Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori *computer mediated communication* (CMC) karena model CMC dapat mempelajari bagaimana perilaku manusia dibentuk melalui pertukaran informasi lewat teknologi komunikasi digital. Teknik pengumpulan data diambil melalui observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah *Chief Executive Officer* (CEO), *Human Resource Development* (HRD), *Customer Service* (CS), *Customer Service* (CS), dan *Designer* Visualabs Indonesia yang telah ditentukan menggunakan teknik *sampling purposive*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terjadi pada pekerja Visualabs adalah pola komunikasi *all channel*. Proses komunikasi dilakukan melalui komputer dan alat elektronik lainnya sebagai media perantara untuk berbagi informasi, ide, audio dan video yang disebut dengan CMC. Hambatan komunikasi yang terjadi di Visualabs, yaitu *miss komunikasi*, *miss persepsi*, kesulitan dalam menunjukkan ekspresi, hubungan sosial kurang terbangun, hanya bisa berteman melalui media sosial, komunikasi lebih berorientasi kepada pekerjaan, karyawan membatasi hubungan profesional dan non profesional.

Kata Kunci: Kerja Remote, Komunikasi Termediasi Komputer, Pola Komunikasi, Komunikasi Virtual

PENDAHULUAN

Kehadiran Covid-19 menyebabkan krisis ekonomi global yang dibuktikan dengan turunnya produk domestik bruto (PDB) dunia hingga 4,9 persen tahun 2021 dan akan mengakibatkan kerugian

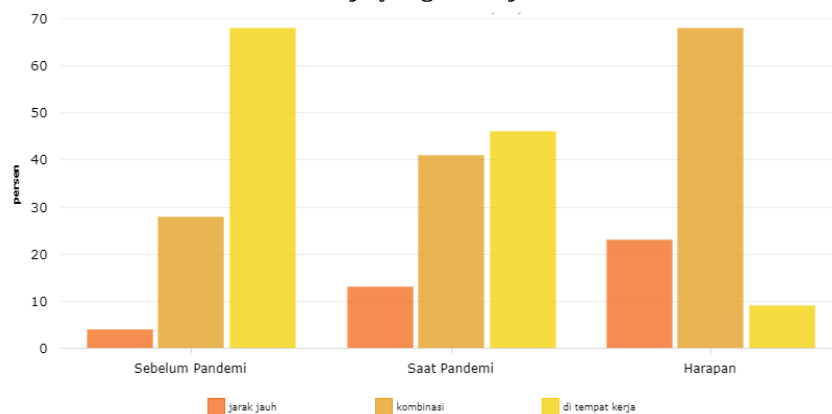
sebesar 12 triliun dolar Amerika Serikat dalam dua tahun ke depan (Nugroho, 2021). Di Indonesia terdapat lebih dari 178 juta kasus yang dikonfirmasi dan 3,9 juta kematian hingga tahun 2021 (Yip & Perasso, 2021). Keadaan ini membuat seluruh perusahaan di Indonesia mengatur strategi untuk tetap bertahan dan mendapatkan penghasilan kembali.

Peningkatan kasus Covid-19 mengakibatkan angka positif corona di Indonesia mencapai 26.83 persen. Dengan demikian, Presiden Joko Widodo menghimbau kepada masyarakat untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah dengan tujuan meminimalisir penyebaran virus Covid-19, kebijakan tersebut disampaikan melalui konferensi pers pada 15 Maret 2020 di Istana Bogor Jawa Barat (Pratiwi, 2020). Ahli Epidemiologi dari Griffith University Australia, Dicky Budiman juga meminta pemerintah segera menerapkan kebijakan *work from home* (WFH) secara total (Guritno, 2021).

Work from home (WFH) adalah melaksanakan pekerjaan di rumah dengan mengandalkan teknologi yang ada (Pratiwi, 2020). *Work form home* dapat disebut juga dengan *remote working*, walaupun keduanya memiliki sedikit perbedaan. William mengatakan "*Perbedaan paling kontras itu terletak pada waktunya. jam kerja WFH sama persis dengan jam kerja di kantor, hanya saja lokasi pengerjaannya tidak lagi berada di kantor. sementara kalau Remote Working itu waktunya fleksibel, kapanpun pekerjaan tersebut bisa dilakukan*" (Catrina, 2020).

Sebelum Covid-19 mengharuskan perusahaan di Indonesia menjalankan *remote working*, terdapat lebih dari 5 juta karyawan di perusahaan Amerika Serikat yang telah bekerja dari rumah khususnya paruh waktu (Agbodzie, 2020). Sedangkan di Indonesia, pekerja yang melakukan *remote working* hanya 4% sebelum Covid-19, lalu angka tersebut meningkat hingga 13% saat pandemi (Bayu, 2021)

Tabel 1. Presentase Pekerja yang Bekerja Jarak Jauh di Indonesia



Sumber: JobStreet Indonesia

Pada tahun 2017, *McKinsey Global Institute* memperkirakan sebanyak 375 juta atau 14% dari pekerja global pada tahun 2030 harus mempunyai keterampilan baru dalam bekerja untuk menghadapi kecerdasan buatan di masa depan. Namun, Survei yang dilakukan *McKinsey Global Institute* menyatakan bahwa 87% eksekutif mereka mengalami keterbatasan keterampilan dalam bekerja dan hanya setengah responden yang paham bagaimana cara mengatasi masalah tersebut. (Agrawal, Smet, Lacroix, & Reich, 2020).

Berdasarkan situasi di atas, dapat disimpulkan bahwa teknologi komunikasi menciptakan pola komunikasi baru yang cukup mengganggu efektivitas dan produktivitas perusahaan. Banyak karyawan yang kesulitan beradaptasi karena tidak terbiasa dan memiliki keterbatasan waktu untuk mempelajari teknologi baru, ditambah dengan usia karyawan yang menjadi salah satu faktor penyebab dirinya gagap terhadap teknologi (Agrawal, Smet, Lacroix, & Reich, 2020).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ramadhani, Ayuningtya, Rahayu, Robiansyah, Andhika, & Hidayat, 2021) dengan judul “Pola Komunikasi Karyawan Pada Masa *Work Form Home*” menyimpulkan bahwa *work from home* menimbulkan banyak perubahan yang signifikan, antara lain cara komunikasi lebih banyak menggunakan teknologi digital, berkurangnya komunikasi non verbal, banyak memakai kosa kata negatif (umpatan), cara berpakaian, hingga pemilihan tempat kerja dan jam kerja pun berubah.

Terdapat hasil yang berbeda ketika penelitian pola komunikasi *remote working* ini dilakukan pada civitas akademik. Dalam penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi Civitas Akademik Dalam Ruang Virtual Di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru” Leni Anggraeni dan Alwan Husni Ramdani (Anggraeni & Ramadhani, 2021) menyimpulkan bahwa pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) yang mengharuskan *remote working* membatasi interaksi antara dosen dan mahasiswa. Tanpa adanya media komunikasi digital interaksi antara dosen dan mahasiswa tidak akan terjadi. Terdapat 3 hambatan yang terjadi yaitu, hambatan teknis, hambatan semantik dan hambatan psikologis. Dampak dari hambatan tersebut, yaitu membuat mahasiswa kesulitan mencerna materi dengan baik, dosen dan tenaga kependidikan mengalami kesulitan karena gagap teknologi, serta sering terjadi *miss presepsi*.

Dari latar belakang diatas, terdapat salah satu perusahaan Indonesia yang menjalani sistem *remote working* sejak 2019, yaitu Visualabs Indonesia, sebuah *Startup Creative Agency*. Visualabs Indonesia memiliki 34 SDM (Sumber Daya Manusia) yang tersebar diberbagai wilayah di Indonesia khususnya DKI Jakarta dan DI Yogyakarta. Penelitian terdahulu telah menjelaskan bahwa terdapat kendala dan hambatan proses komunikasi yang dihadapi oleh beberapa perusahaan dalam menjalani *remote working*. Lalu bagaimana dengan pola komunikasi yang dilakukan Visualabs selama menerapkan *full remote working* di perusahaannya? Apa saja hambatan yang dialami Visualabs dalam proses komunikasi?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek ilmiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci (Harahap, 2020). Peneliti dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan dari apa yang ditemukan di lapangan melalui wawancara (Anggito & Setiawan, 2018). Penelitian ini bersifat deskriptif, dimana data yang dikumpulkan tidak menggunakan statistik,

tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian di interpretasikan. Peneliti terjun langsung mengamati peristiwa/objek penelitian serta melakukan wawancara kepada pihak terkait agar dapat menerangkan dan menganalisis fenomena lebih mendalam. Pengertian yang mendalam, yaitu penelitian tidak akan mungkin tanpa observasi wawancara dan pengalaman langsung (Semiawan, 2010). Fenomena akan dibahas dan diberikan deskripsi, penjelasan, sekaligus validasi dengan nilai ilmiah secara faktual dan aktual (Ramdhan, 2021). Fenomena pola komunikasi yang terjadi di Visualabs Indonesia akan menjadi fokus penelitian, untuk mengetahui pola komunikasi yang terjadi dalam menerapkan sistem *full remote working*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipatif, yang berarti peneliti terlibat baik di luar maupun di dalam penelitian (Sejati, 2019). Dalam observasi partisipatif peneliti terlibat dalam percakapan sehari-hari yang dilakukan perusahaan dalam berkoordinasi dan mengamati pola komunikasi yang terjadi. Maka dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah hasil wawancara dan observasi partisipatif, data yang telah terkumpul akan di analisis dan di interpretasi sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan.

Untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga mengambil data skunder dan data primer. Data primer merupakan data yang diambil secara langsung oleh peneliti dari sumber data. Untuk mendapatkan data primer, peneliti melakukan wawancara kepada informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam penelitian, karena informan merupakan sumber yang memahami akar masalah atau topik yang diangkat (Kapriadi & Irwansyah, 2020). Sebelum melakukan wawancara peneliti akan menentukan kriteria narasumber atau sumber informasi. Dalam menentukan narasumber peneliti memakai teknik *sampling purposive*. Teknik *sampling purposive* merupakan teknik penentuan sampel atau narasumber penelitian yang terdapat pada penelitian kualitatif dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu berdasarkan dari tujuan suatu penelitian (Mamik, 2015). Dalam penelitian ini, terdapat beberapa kriteria penentuan narasumber, yaitu:

1. Narasumber telah bekerja selama 1 tahun di Visualabs
2. Narasumber aktif berkomunikasi dengan seluruh divisi
3. Narasumber mengetahui aktivitas setiap divisi

Berdasarkan kriteria diatas terdapat 5 responden yang menjadi narasumber dalam penelitian ini, yaitu :

- | | |
|----------------------|------------------------------------|
| 1. Alun Bening | : Chief Executive Officer (CEO) |
| 2. Nadya Ara | : Human Resource Development (HRD) |
| 3. Gita | : Customer Service (CS). |
| 4. Tri Riza Aprianto | : Customer Service (CS) |
| 5. Danny Dzulfikar | : Designer |

Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (*interview guide*) yang terbuka dan bersifat eksploratif agar proses wawancara berhasil dan mendapatkan data faktual (Haryono, 2020). *Interview guide* disusun berdasarkan model *Computer Mediated Communication* (CMC) untuk menganalisis proses komunikasi *remote working* yang terjadi di Visualabs karena model CMC dapat mempelajari bagaimana perilaku manusia dibentuk melalui pertukaran informasi lewat teknologi komunikasi digital.

Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter), baik yang dipublikasikan maupun yang tidak. Dalam penelitian ini, penggunaan data sekunder diperoleh melalui tinjauan literatur melalui penelitian terdahulu, artikel, jurnal, buku, serta riwayat pesan dari tim Visualabs Indonesia yang berkaitan dengan penelitian. Selain itu juga peneliti melakukan observasi partisipan dengan mengamati riwayat pesan dari tim Visualabs Indonesia.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu memeriksa dan mengecek data dari berbagai sumber data dengan cara yang beragam, dan waktu yang berbeda (Margono, 2010). Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik, yaitu pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menganalisis teknik observasi partisipasi dan wawancara secara mendalam sebagai sumber data yang sama secara bersamaan lalu digabungkan untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

Penelitian ini juga menggunakan analisis data sekunder, yaitu analisis lebih lanjut dari data yang sudah ada, dan memunculkan tafsiran, simpulan atau pengetahuan yang berbeda sebagai tambahan dari temuan utama penelitian terdahulu atau semula sekunder merupakan sumber data penulisan yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain (Kapiadi & Irwansyah, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola komunikasi all channel pada Visualabs Indonesia

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pola komunikasi yang terjadi di Visualabs Indonesia menggunakan pola komunikasi semua saluran (*all channel*), yang memungkinkan semua karyawan saling berkomunikasi satu sama lain ke segala arah tanpa ada batasan posisi (Lunenburg, 2011). Pola komunikasi *all channel* sangat terlihat saat *customer service* membutuhkan informasi dari tim tentang *request project* yang diinginkan *client*. CS mengirimkan pesan melalui grup *Telegram*, pesan tersebut dapat ditanggapi oleh seluruh anggota grup. Dalam grup *Telegram* terdapat tim *planner*, tim *designer*, *Customer Relationship Management* (CRM), Finance, *Human Resources Development* (HRD), dan CEO Visualabs. Pertanyaan CS akan ditanggapi oleh anggota yang dituju dan akan berlanjut dengan diskusi. Di dalam grup *Telegram*, semua karyawan dapat mengajukan dan menjawab pertanyaan. Pola komunikasi di Visualabs juga memungkinkan anggota grup berkomunikasi satu sama lain secara

pribadi. Tidak ada *Standard Operating Procedure* (SOP) yang melarang karyawan berkomunikasi dengan karyawan jabatan lebih tinggi ataupun lebih rendah.

Proses komunikasi yang terjadi dalam Visualabs dengan sistem *remote working* merupakan salah satu bentuk *Computer Mediated Communication* (CMC) yaitu, interaksi komunikasi manusia melalui computer dan alat elektronik lainnya secara real time untuk berbagi informasi, ide, audio dan video (Siregar & Ramadhan, 2021). Bekerja dengan system *remote working* mengharuskan Visualabs menyelesaikan pekerjaan menggunakan media perantara untuk membantu proses penyampaian pesan. Aplikasi yang mendukung produktivitas di Visualabs antara lain, *Telegram*, *WhatsApp*, dan *Zoom Meeting*.

Tabel 2. Presentase Pekerja yang Bekerja Jarak Jauh di Indonesia

Media Perantara Komunikasi	Penggunaan	Jenis komunikasi	Aliran Komunikasi
WhatsApp	- Berkomunikasi antar perusahaan dengan konsumen	- Formal	- Komunikasi Lintas Saluran
Telegram	- Berkomunikasi antar karyawan	- Formal - Non formal - Informal	- Komunikasi Upward - Komunikasi Downward - Komunikasi Horizontal
	- Berkomunikasi antar tim	- Formal	- Komunikasi Horizontal
	- Berkomunikasi antar karyawan dan CEO	- Formal - Non - formal - Informal	- Komunikasi Upward - Komunikasi Downward
Zoom	- Berkomunikasi antar tim	- Formal	- Komunikasi Horizontal
	- Berkomunikasi antar karyawan dan CEO	- Formal	- Komunikasi Upward

Sumber: Olahan Peneliti

WhatsApp dan *Telegram* adalah aplikasi pengirim pesan lintas platform yang sudah dirancang untuk mengirimkan pesan secara instan dan tetap menjaga privasi pengguna (JujungNet, 2021). CEO Visualabs memakai *WhatsApp* sebagai media komunikasi antara *customer service* dan konsumen. Bentuk komunikasi yang terjadi antara CS dan konsumen merupakan komunikasi formal, karena melalui instuksi dalam bentuk lisan dan tulisan berdasarkan prosedur fungsional yang berlaku (Diana & Misran, 2021). Aliran komunikasi yang terjadi merupakan komunikasi lintas saluran, karena CS berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan yang mengawasi tetapi bukan atasan atau bawahannya (Mulawarman & Rosilawati, 2014). Sedangkan *Telegram* digunakan untuk berdiskusi antar tim, karyawan dan CEO. Bentuk komunikasi yang terjadi merupakan komunikasi formal, non formal dan informal, karena terkadang komunikasi dilakukan melalui instuksi dalam bentuk lisan dan tulisan berdasarkan prosedur fungsional yang berlaku, kadang juga secara spontan dan tak jarang

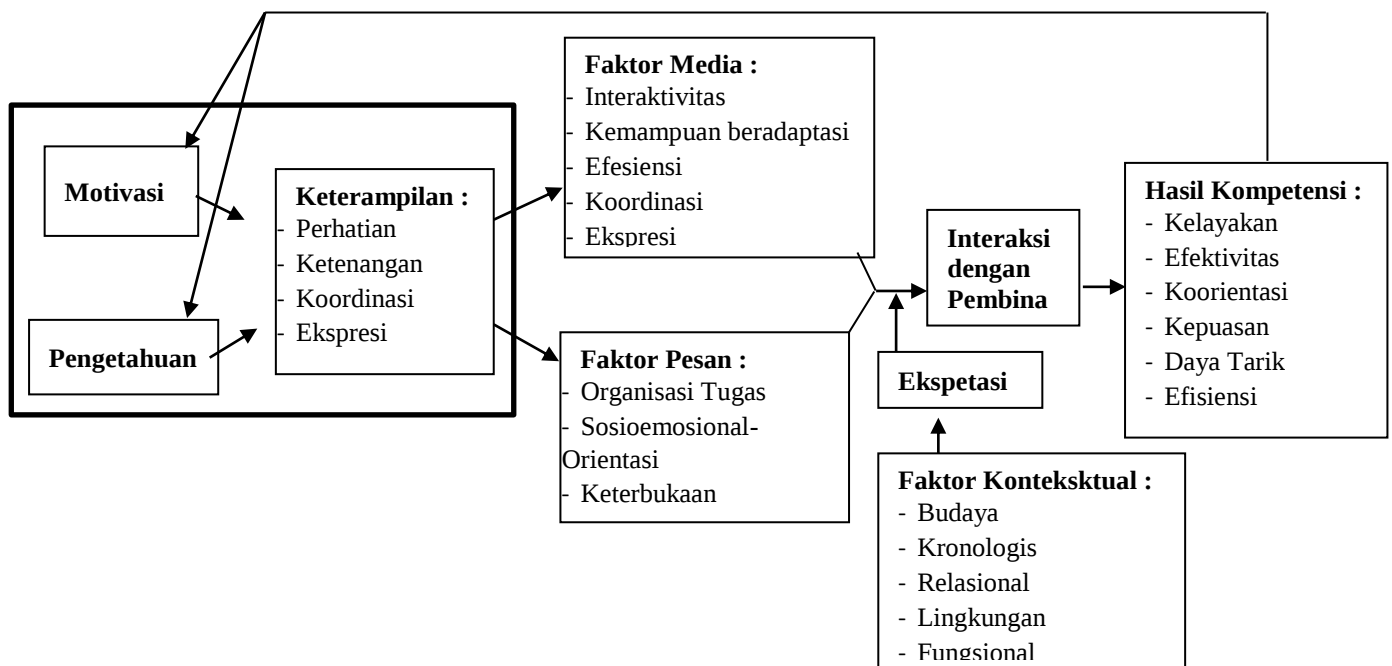
komunikasi digunakan dalam permasalahan di luar jangkauan pekerjaan (Diana & Misran, 2021). Aliran komunikasi yang terjadi antar karyawan merupakan komunikasi *upward*, *downward* dan horizontal, karena bisa mengalir ke tingkat yang lebih tinggi atau ke tingkat yang lebih bawah dan juga bisa mengalir antara anggota kelompok kerja yang sama. Sedangkan aliran komunikasi yang terjadi antar karyawan dan CEO merupakan komunikasi *upward* dan *downward*, karena dapat mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dan juga ke tingkat yang lebih bawah dalam suatu organisasi (Mulawarman & Rosilawati, 2014). Jika pembahasan *meeting* cukup kompleks CEO Visualabs memanfaatkan aplikasi *Zoom Meeting*. Ketiga aplikasi tersebut merupakan media kedua untuk mendukung terjalannya sebuah komunikasi guna menyampaikan sebuah pesan, hal ini dikarenakan komunikasi berada ditempat yang jauh atau dalam jumlah banyak (Trihapsari, 2016).

Berkomunikasi dengan Media Digital

Remote working mengharuskan manusia berinteraksi dan berteman baik dengan teknologi yang terus berkembang. Proses komunikasi yang terjadi dalam *remote working* dapat diklasifikasikan sebagai *Computer Mediated Communication* (CMC). CMC merupakan interaksi komunikasi manusia melalui komputer dan alat elektronik lainnya secara *real time* untuk berbagi informasi, ide, audio dan video (Siregar & Ramadhan, 2021).

Dewasa ini penerapan CMC sudah tidak asing lagi, penggunaan aplikasi *WhatsApp*, *Telegram*, *Line*, *Instagram*, *Twitter*, *YouTube* dan aplikasi lainnya dapat menghubungkan satu orang dengan orang lainnya untuk berkomunikasi secara intens, seperti bertukar kabar dan informasi. Spitzberg mengembangkan kembali teori model CMC pada tahun 2006 (Spitzberg, 2006), sebagai berikut :

Tabel 3. Model computer mediated communication (CMC)



Sumber: Spitzberg, 2006

Motivasi Pengguna Media Digital Pada Karyawan Visualabs

Motivasi menurut Greenberg dan Baron didefinisikan sebagai serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan (Oktiani, 2017). Dalam CMC, motivasi dikaitkan dengan kesadaran individu saat berkomunikasi melalui teknologi untuk mencapai tujuan komunikasi (Bubas, Danijel, & Hutinski, 2003). Tujuan komunikasi dalam organisasi adalah untuk membentuk sikap pengertian antara anggota organisasi (Yuliana, 2012). *Chief Executive Officer* Visualabs Indonesia memanfaatkan teknologi komunikasi sebagai alternatif komunikasi *remote working*. Sistem *remote working* dipilih Visualabs untuk menghemat biaya operasional perusahaan, salah satunya biaya sewa kantor. Motivasi menggunakan teknologi komunikasi lainnya yang ditemukan dari hasil penelitian, antara lain :

1. Untuk mendukung produktivitas
2. Untuk menyelesaikan pekerjaan
3. Untuk berkomunikasi dengan rekan kerja

Hal ini sesuai dengan riset yang dilakukan oleh Antoro (Antoro, 2021) bahwa masyarakat sudah terbiasa dengan berbagai teknologi untuk mendukung produktivitas.

Pengetahuan Karyawan Visualabs Dalam Menggunakan Media Digital

Semakin luas pengetahuan seseorang tentang CMC, maka semakin termotivasi untuk menggunakan CMC. Sebaliknya, semakin termotivasi seseorang untuk menggunakan CMC, maka semakin luas pengetahuannya (Spitzberg, 2006). Visualabs menggunakan teknologi komunikasi berupa aplikasi, yaitu *Zoom*, *Telegram*, *WhatsApp*, dan *Trello* sebagai media perantara proses komunikasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa karyawan Visualabs sudah memakai aplikasi tersebut sebelum bekerja di Visualabs. Pengetahuan tentang CMC dapat diperoleh melalui penggunaan strategi pencarian informasi online. Kehadiran Internet mempermudah masyarakat untuk belajar dan mencari tahu berbagai informasi termasuk teknologi digital (Ramirez, Walther, & Burgoon, 2002). Jika beberapa tahun kedepan ada teknologi komunikasi baru yang lebih canggih CEO Visualabs mengatakan akan memperbarui media komunikasi yang digunakan, ia akan merekam tutorial penggunaan teknologi atau aplikasi baru tersebut, lalu dikirimkan ke karyawan agar mereka bisa mempelajarinya.

Keterampilan Karyawan Visualabs Saat Berkomunikasi Melalui Media Digital

Keterampilan adalah perilaku berulang yang dilakukan komunikator untuk mencapai sebuah tujuan, yang sifatnya disengaja (dipicu oleh motivasi) dan didasari oleh pengetahuan (faktual, strategi, naskah, rutinitas) agar sesuai dengan kriteria CMC (Bubas, Danijel, & Hutinski, 2003). Keterampilan dapat diidentifikasi menjadi 4 kategori, yaitu :

1. *Perhatian*, diimplementasikan dengan menunjukkan kepedulian dan kasih sayang, hal ini harus disesuaikan dengan interaksinya. Peristiwa yang menunjukkan perhatian antar karyawan Visualabs adalah saat *Finance Staff*, Rahma baru melahirkan ia banyak sekali menerima ucapan selamat dan doa yang dikirimkan tim Visualabs di grup *Telegram* Visualabs Family. Saat ada karyawan yang berulang tahun, grup akan ramai dengan ucapan selamat ulang tahun dan doa. Di grup “Visualabs Family” CEO Visualabs sering mengingatkan karyawan solat dhuha, membagikan cerita motivasi, cerita lucu dan postingan positif lainnya. Perhatian lainnya ditunjukkan dengan saling mengerti satu sama lain terkait pekerjaan masing-masing, menghubungi rekan kerja yang tidak ada kabar dan menanyakan kendala yang dialami rekan kerja.
2. *Ketenangan*, yaitu menciptakan kenyamanan dan menguasai media yang digunakan. Dari hasil penelitian, selama jam kerja karyawan Visualabs berdiskusi di grup chat *Telegram*. Saat ada *miss* komunikasi antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, CEO Visualabs akan memberikan solusi melalui *voice note Telegram* dengan kalimat dan intonasi yang menenangkan. *Voice note* merupakan fitur pesan suara yang terdapat didalam aplikasi *chatting*. Hal tersebut dilakukan agar karyawan tenang dan situasi meredam meskipun berkomunikasi jarak jauh. Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa hal yang dilakukan karyawan Visualabs dalam menyelesaikan pekerjaan selama *remote working* agar nyaman dan tenang, yaitu dengan memilih tempat kerja yang tepat saat membutuhkan konsentrasi tinggi, memiliki *timeline* pekerjaan, dan menolak pekerjaan tambahan jika pekerjaan utama belum selesai.
3. *Koordinasi*, terkait dengan ketepatan waktu saat membalas pesan, membuka/menutup pesan dengan baik, pemilihan topik pembicaraan yang sesuai, perubahan topik, dan mempersiapkan alternatif lain untuk mengantisipasi terjadinya gangguan dalam komunikasi CMC (Spitzberg, 2006). Hasil penelitian menyimpulkan, dalam berkoordinasi antar karyawan Visualabs menggunakan aplikasi *Telegram*. Pesan dapat dikirimkan ke grup chat *Telegram*, selanjutnya *mention* rekan yang dituju agar mendapatkan respon. Karyawan juga dapat chat pribadi siapa saja. Jika pesan yang ingin disampaikan cukup kompleks karyawan Visualabs bisa menjadwalkan *meeting* lewat aplikasi *Zoom*.
4. *Ekspresi*, dalam CMC ekspresi ditunjukkan dengan penggunaan *emoticon* yang berbentuk simbol berupa karakter, digunakan untuk menggambarkan ekspresi seseorang dalam menyampaikan pesan di media online. Dalam *Telegram* banyak *emoticon* yang bisa bergerak, ini memudahkan tim Visualabs menunjukkan ekspresi. Penggunaan *emoticon* tidak bisa dipastikan apakah orang tersebut benar sedang marah, menangis, sedih dan tertawa. (Yasmin, 2020). Ekspresi juga dapat disampaikan melalui *voice note*, hal ini

biasa dilakukan CEO Visualabs. Menyampaikan pesan melalui teks tanpa intonasi akan membuat makna yang berbeda, dengan adanya fitur *voice note* komunikasi dapat menunjukkan apakah pesan tersebut bersifat “serius” atau “bercanda” (Alvin, 2021).

Faktor Media yang Digunakan Karyawan Visualabs

Faktor media dalam CMC terdiri dari interaktivitas media, adaptasi media, dan efisiensi media. Semakin interaktif, efisien, dan adaptif suatu media, proses komunikasi akan semakin sosioemosional, intens, dan kompleks. CEO Visualabs menyebutkan bahwa penggunaan Aplikasi *Telegram* lebih mendukung pekerjaan dibandingkan aplikasi chatting lainnya karena *Telegram* adalah aplikasi chatting berbasis *cloud* dengan sinkronisasi tanpa batas. Dalam website nya *Telegram* menjelaskan bahwa pengguna *Telegram* dapat mengakses pesan dari beberapa perangkat sekaligus, termasuk tablet dan komputer. Berbagi foto, video, dan file dalam jumlah tak terbatas (doc, zip, mp3, dll.) masing-masing hingga 2 GB. Dengan ukuran aplikasi 100 MB, pengguna *Telegram* sudah dapat menyimpan file di *cloud* tanpa harus menghapus file lainnya.

Aplikasi lainnya yang digunakan Visualabs untuk berkomunikasi adalah *Zoom Meeting*, yaitu *startup* yang melayani komunikasi virtual dan suara yang dapat digunakan diberbagai platform baik *smartphone* ataupun desktop (Firmansyah, 2021). CEO Visualabs menyebutkan bahwa *Zoom* lebih nyaman digunakan dan memiliki fitur yang lengkap. Salah satu kelebihan *Zoom* adalah memiliki fitur *cloud record Zoom*, dimana pengguna bisa merekam aktivitas meeting dari berbagai sudut pandang. Pengguna dapat merekam *meeting* dari sudut pandang komunikator, layar yang dibagikan, *gallery view*, kombinasi dari komunikator dan *gallery view*, dan kombinasi komunikator dengan layar yang dibagikan. Kelebihan aplikasi *Zoom Meeting* lainnya, yaitu kapasitas ruang besar, fitur beraneka ragam salah satunya dapat memakai background, kualitas akses tinggi. Untuk menyampaikan pesan yang berisi tugas Visualabs memanfaatkan aplikasi *Trello*, aplikasi ini khusus untuk memberitahukan kepada *Designer* proyek apa yang harus dikerjakan selanjutnya.

Media komunikasi massa yang dimanfaatkan Visualabs mampu menyalurkan berbagai informasi dengan efisien. Efisien yang dimaksud yaitu menghemat waktu dan upaya yang diperlukan untuk menulis dan mengirim pesan kepada sejumlah penerima pesan. Berbagai pesan dapat disampaikan secara interaktif ke satu orang atau lebih dalam satu waktu. Media yang memudahkan kita beradaptasi karena interaktif dan efisien akan meningkatkan kemampuan komunikator untuk menyampaikan pesan secara efektif dengan media yang sesuai (Spitzberg, 2006).

Faktor Pesan yang Terjadi di Visualabs

Pesan memiliki perbedaan makna, pesan yang berorientasi pada tugas, pesan sosioemosional, dan keterbukaan dalam menyampaikan pesan (Bubas, Danijel, & Hutinski, 2003). HRD Visualabs mengatakan, dalam *remote working* saat menyampaikan pesan dapat dilihat dari isi pesannya. Jika isi pesan sederhana, dapat disampaikan melalui *Telegram*. Tetapi, jika isi pesan sangat kompleks, akan

disampaikan melalui *Zoom*. Dari hasil penelitian penggunaan *Telegram* dan *Zoom* membuat pesan tidak tersampaikan dengan maksimal, tidak seperti komunikasi tatap muka yang dapat menyampaikan pesan dengan maksimal. Selanjutnya untuk memberikan tugas kepada *designer*, Visualabs menggunakan aplikasi *Trello* agar pekerjaan menjadi lebih tertata.

Dengan menerapkan *remote working*, hubungan sosial antar karyawan kurang terbangun. Karyawan Visualabs membatasi antara hubungan professional dan non professional. Walaupun demikian, ada sebagian karyawan yang tidak membatasi komunikasi, salah satunya Danny, *Designer* Visualabs. Danny menjalin pertemanan di sosial media, seperti Instagram dan WhatsApp. Berteman di sosial media menurut Danny dapat mempererat dan menjaga hubungan antar rekan kerja. Menurut G. Hiemstra (1982), proses komunikasi akan mengalami kekurangan rasa friendly, emosional dan personal, namun akan menjadi lebih serius kearah bisnis, depersonalisasi dan orientasi formal atau tugas. Ada beberapa pendapat mengenai CMC, ada yang mengatakan berkomunikasi dengan CMC kurang memiliki sosioemosional dibandingkan dengan komunikasi *face to face* akan tetapi menurut Berge, semuanya berpulang pada pengguna CMC, setiap pengguna pola ini memiliki tujuan yang berbeda-beda ada yang menggunakannya karena tengah mengupayakan hubungan (Arnus, 2018)

Faktor Kontekstual yang Terjadi di Visualabs

Menurut model kompetensi CMC Spitzberg, faktor kontekstual yang terkait CMC bervariasi mulai dari budaya, kronologis, hubungan, lingkungan, dan fungsional. Budaya terdiri dari pola perilaku, sikap, kepercayaan, nilai yang diturunkan dari generasi ke generasi. Pola-pola ini berkaitan dengan kebangsaan, etnis, ras, agama, dan jenis kelamin (Spitzberg, 2006). CEO Visualabs selalu mengingatkan kepada karyawannya untuk menjaga sopan santun dalam berkomunikasi, yaitu dengan mengucapkan tolong, maaf dan terimakasih. Dalam berkomunikasi karyawan Visualabs menggunakan bahasa Indonesia agar dapat dipahami oleh semua pihak. Bahasa Indonesia sebagai bahasa pemersatu dalam berkomunikasi secara formal (Prathiwi, 2020). Karyawan Visualabs menghargai kepercayaan rekan kerjanya satu sama lain. Namun, dalam perbedaan gender terdapat perbedaan komunikasi antara karyawan pria dan wanita. Dari hasil penelitian, karyawan pria memiliki ketertarikan untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dengan rekan kerja pria ataupun wanita tetapi karena tidak bisa bertemu secara langsung beberapa karyawan pria mencoba untuk terhubung dengan sosial media atau WhatsApp rekan kerja lainnya, agar dapat mengetahui aktivitas rekan kerja. Sedangkan karyawan wanita lebih menutup diri dengan membatasi hubungan professional dan non professional. Hasil penelitian (Wolak, Mitchell, & Finkelhor, 2002) menemukan bahwa pria lebih banyak dalam membangun persahabatan online pria lebih banyak dibandingkan Wanita. Menurut (McKenna, Green, & Gleason, 2002) pria memiliki pemikiran yang berbeda dengan wanita, wanita menganggap hubungan yang dibangun dari Internet lebih mengarah ke dalam hubungan intim. Di CMC, Wanita lebih nyaman berkomunikasi dengan sesama wanita (Corston & Colman, 1996). Faktor kronologis dapat dilihat dari perbedaan antara karyawan senior dan karyawan junior dalam berkomunikasi

menggunakan teknologi digital. Karyawan senior cenderung kurang peduli terhadap kemajuan teknologi sehingga sulit berkompetisi dengan karyawan junior yang cenderung lebih inovatif (Zemke, Raines, & Filipczak, 2000). Namun, dari penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil yang berbeda dengan pernyataan tersebut, karena perbedaan umur antara karyawan senior dan junior di Visualabs tidak membuat proses komunikasi dengan teknologi digital terhambat, justru kehadiran teknologi yang membantu komunikasi di Visualabs berjalan dengan lancar. Karyawan senior memiliki efikasi diri dan kesiapan dalam menghadapi perubahan yang terjadi untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Hal ini dikarenakan adanya keyakinan diri (*self-efficacy*) karyawan senior untuk mempertahankan cara kerja yang seperti biasanya dengan tidak merubah cara kerja terbaru berbasis sistem yang dapat lebih mengefektifkan waktu lebih cepat, maka karyawan senior dapat meningkatkan proses adaptasi dalam menerima adanya proses perubahan yang terjadi (Susilowati, Wicaksana, & Wardhani, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja di Visualabs nyaman dan berkeluargaan. Untuk menjaga hubungan dengan rekan kerja karyawan Visualabs terhubung dengan media sosial, dan melakukan komunikasi diluar masalah pekerjaan. CMC berfungsi dengan baik sebagai sarana komunikasi dalam menyelesaikan pekerjaan di Visualabs.

Hasil Kompetensi Interaksi CMC di Visualabs

Komponen terakhir dari model kompetensi CMC adalah hasil yang terkait dengan interaksi selama proses CMC individu, kriteria untuk menilai hasil interaksi CMC adalah kelayakan, yang mencakup pada sejauh mana perilaku komunikatif sesuai dengan konteksnya (Bubas, Danijel, & Hutinski, 2003). Hasil dari interaksi CMC antara karyawan Visualabs mencapai kelayakan, karena tidak ada kalimat yang tidak pantas muncul dalam proses komunikasi. Komunikasi berorientasi pada tugas dan terlihat profesional. Komunikasi di Visualabs berlangsung dengan efektif, yang dimaksud efektif adalah pandangan terhadap sejauh mana berbagai tujuan komunikasi direalisasikan di CMC. Visualabs merealisasikan tujuan komunikasi dengan baik melalui CMC, walaupun antar karyawan terpisah oleh jarak yang jauh. CMC memudahkan komunikasi saat *remote working*. Namun, koorientasi menjadi salah satu tantangan bagi Visualabs, karna masih banyak *miss komunikasi* yang terjadi. Salah satunya karena penggunaan *emoticon* yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan. Komunikator tidak bisa mengetahui apakah pesan telah diterima dan dibaca oleh komunikan, karena proses komunikasi CMC bergantung pada koneksi internet seseorang (Yasmin, 2020). Komunikasi CMC memberikan kepuasan dalam berkomunikasi, namun ada juga yang tidak puas dalam berkomunikasi melalui media, alasannya yaitu, pesan tidak tersampaikan dengan maksimal, tidak bisa melihat ekspresi rekan kerja secara langsung, artikulasi sulit diungkapkan, dan sulit merangkum pesan yang ingin disampaikan. Maka dari itu, komunikasi CMC yang terjalin di Visualabs efisien dalam segi uang dan waktu, tetapi tidak efisien dari segi

kepuasan interaksi. Karyawan Visualabs tertarik satu sama lain untuk berkenalan lebih jauh, tetapi dibatasi oleh media, sehingga hanya bisa berteman melalui media sosial.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Visualabs Indonesia dalam menjalankan *remote working* memungkinkan semua karyawannya untuk berkomunikasi satu sama lain tanpa adanya batasan posisi, proses komunikasi ini disebut pola komunikasi segala arah (*all channel*). Proses komunikasi di Visualabs Indonesia diperantarai oleh berbagai teknologi komunikasi berupa aplikasi seperti *Zoom Meeting*, *Telegram* dan *WhatsApp*, proses ini disebut dengan *computer mediated communication* (CMC). Dengan menggunakan teori model CMC sebagai panduan penelitian, hambatan yang sering terjadi saat *remote working* yaitu *miss komunikasi*, *miss persepsi*, kesulitan dalam menunjukkan ekspresi, hubungan sosial kurang terbangun, hanya bisa berteman melalui media sosial, komunikasi lebih berorientasi kepada pekerjaan, karyawan membatasi hubungan profesional dan non profesional. Maka dari itu CEO Visualabs sering menyampaikan pesan melalui fitur *voice note* untuk memperjelas isi pesan melalui intonasi nada yang nyata atau melalui *Zoom Meeting* agar pesan yang disampaikan jelas dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi dari penerima pesan atau karyawan. CMC membuat karyawan Visualabs membatasi hubungan profesional dan non profesional, karena lebih serius kearah bisnis, depersonalisasi dan orientasi formal atau tugas saja, namun semuanya berpulang pada masing-masing karyawan, karena setiap individu memiliki tujuan yang berbeda-beda, ada juga beberapa karyawan Visualabs yang juga berteman baik meskipun hanya melalui media sosial.

Terdapat kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis berharap akan ada penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang sama mengenai pola komunikasi pekerja full *remote working* memakai metode kuantitatif agar dapat mengetahui efektivitas pekerja full *remote working* terhadap suatu perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agbodzie, E. (2020). TELECOMMUTING. *LAB-UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES*, 1-72.
- Agrawal, S., Smet, A. D., Lacroix, S., & Reich, A. (2020). *To emerge stronger from the COVID-19 crisis, companies should start reskilling their workforces now*. Diakses pada 21 November 2021, dari <https://www.mckinsey.com/business-functions/people-and-organizational-performance/our-insights/to-emerge-stronger-from-the-covid-19-crisis-companies-should-start-reskilling-their-workforces-now>.
- Alvin. (2021). *Apa itu VN (voice note) di WA? Bagaimana menggunakannya?* Diakses pada 25 Januari 2021, dari <https://www.bukugue.com/fitur-voice-note-di-whatsapp/>.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anggraeni, L., & Ramadhani, A. H. (2021). Pola Komunikasi Civitas Akademik Dalam Ruang Virtual Di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. *Jurnal Sosial Humaniora*, 12 (2) 154-168.

- Antoro, T. (2021). *Generasi Muda Diminta Manfaatkan Perkembangan Teknologi secara Positif*. Jakarta: Diakses pada 20 Januari 2021, dari <https://infopublik.id/kategori/nasional-politik-hukum/519961/generasi-muda-diminta-manfaatkan-perkembangan-teknologi-secara-positif>.
- Arnus, S. H. (2018). Pengaplikasian Pola Computer Mediated Communication (CMC) dalam Dakwah. *Jurnal Jurnalisa*, 16-30.
- Bayu, D. J. (2021). *Survei: Bekerja Jarak Jauh Makin Marak di Indonesia saat Pandemi Covid-19*. Diakses pada 21 November 2021, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/17/survei-bekerja-jarak-jauh-makin-marak-di-indonesia-saat-pandemi-covid-19>.
- Bubas, G., D. R., & Hutinski, Z. (2003). ASSESSMENT OF COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION COMPETENCE: THEORY AND APPLICATION IN AN ONLINE ENVIRONMENT. *Journal of information and organizational sciences*, Volume 27, Number 2.
- Bubas, G., D. R., & Hutinski, Z. (2003). Assessment Of Computer Mediated Communication Competence: Theory And Application In An Online Environment . *Journal of information and organizational sciences*, Volume 27, Number 2.
- Catrina, E. (2020). *WFH dan "Remote Working," Apa Bedanya?* Diakses pada 21 November 2021, dari <https://money.kompas.com/read/2020/06/12/074700826/wfh-dan-remote-working-apa-bedanya-?page=all>.
- Corston, R., & Colman, A. M. (1996). Gender and social facilitation effects on computer competence and attitudes toward computers. *Journal of Educational Computing Research*, 171-183.
- Diana, & Misran. (2021). Peran Komunikasi Dalam Manajemen Pendidikan. *Kelola: Jurnal of Islamic Education Management*, 1 -8.
- Firmansyah, M. I. (2021). *Kiat Mahir Mengoperasikan Zoom Meeting Melalui Pengaturan Dasar dan Lanjutan*. Diakses pada 2 Februari 2021, dari <http://news.unair.ac.id/2021/09/28/kiat-mahir-mengoperasikan-zoom-meeting-melalui-pengaturan-dasar-dan-lanjutan/>.
- Guritno, T. (2021). *Kasus Aktif Covid-19 Tinggi, Pemerintah Diminta Tetapkan Kebijakan WFH 100 Persen*. Jakarta: Kompas.com.
- Harahap, D. N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi: CV Jejak.
- JujungNet. (2021). *Apa perbedaan mendasar antara WhatsApp dan Telegram?* Diakses pada 20 januari 2021, dari <https://jujungnet.id/blog/apa-perbedaan-mendasar-antara-whatsapp-dan-telegram>.
- Kapriadi, P. R., & Irwansyah. (2020). Implementasi Computer Mediated Communication Dalam Digital Staffing Berbasis Mobile Application dan Online Platform di Perusahaan Startup . *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 382 - 399.
- Lunenburg. (2011). Network Patterns and Analysis: Underused Sources to Improve Communication Effectiveness. *Communication Effectiveness Journal*, 2-3.
- Mamik. (2015). *Metode kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Margono, S. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- McKenna, K. Y., Green, A. S., & Gleason, M. (2002). Relationship formation on the Internet: What's the big attraction? . *Journal of Social Issues*, 9–32.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Makna*, 31 - 41.
- Nugroho, A. (2021). *Pandemi Jadi Kambing Hitam Krisis Ekonomi Global*. Diakses pada 28 November 2021, dari <https://publika.rmoli.id/read/2021/08/12/500176/pandemi-jadi-kambing-hitam-krisis-ekonomi-global>.

- Oktiani, I. (2017). Kreativitas Guru dalam Memotivasi Belajar Peserta Didik. *Jurnal Kependidikan*, 216 - 232.
- Prathiwi, G. L. (2020). Analisis Kendala Penggunaan Bahasa Dalam Pekerjaan Pada Masyarakat Sunda. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*, 129-147.
- Pratiwi, Y. R. (2020). *Dua Sisi Work Form Home (WFH)*. Diakses pada 28 November 2021, dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/13030/Dua-Sisi-Work-Form-Home-WFH.html>.
- Ramadhani, B. R., Ayuningtya, D. P., Rahayu, N. A., Robiansyah, R., Andhika, R. F., & Hidayat, D. (2021). POLA KOMUNIKASI KARYAWAN PADA MASA WORK FROM HOME. *Jurnal Digital Media & Relationship*, 24 - 29.
- Sejati, V. A. (2019). Penelitian Observasi Partisipatif Bentuk Komunikasi Interkultural Pelajar Internasional Embassy English Brighton, United Kingdom. *Jurnal Sosial: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 21 - 24.
- Semiawan, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cibinong, Jawa Barat: Grasindo.
- Siregar, R. S., & Ramadhan, M. R. (2021). Pengaruh Perilaku Bermediasi Komputer Berdasarkan Tipologi Komunikasi Keluarga Selama Masa Pandemi Covid-19. *e-Proceeding of Management* (pp. 1886-1894). Telkom University.
- Siregar, R. S., & Ramadhan, M. R. (2021). Pengaruh Perilaku Bermediasi Komputer Berdasarkan Tipologi Komunikasi Keluarga Selama Masa Pandemi Covid-19. *e-Proceeding of Management*, (p. 1886).
- Spitzberg, B. H. (2006). Preliminary Development of a Model and Measure of Computer-Mediated Communication (CMC) Competence. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 629 - 666.
- Stephanie, C. (2021). *Pesan Suara WhatsApp Bisa Didengar Sebelum Dikirim, Begini Caranya*. Diakses pada 25 Januari 2021, dari <https://tekno.kompas.com/read/2021/06/01/19010067/pesan-suara-whatsapp-bisa-didengar-sebelum-dikirim-begini-caranya>.
- Susilowat, A. S., Wicaksana, S. A., & Wardhani, F. D. (2019). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Individu Untuk Berubah pada Karyawan Senior di PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Psikologi Mind Set*.
- Trihapsari, E. N. (2016). Pola Komunikasi Interpesonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mullya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Al-Ta'dib*, 9 (2).
- Wolak, Mitchell, & Finkelhor. (2002). Close online relationships in a national sample of adolescents. *Adolescence*, 441-445.
- Yasmin, R. A. (2020). *APA ITU COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION?* Malang: BINUS EDUCATION.
- Yip, B., & Perasso, V. (2021). *Asal Covid-19: Apakah kita perlu tahu dari mana asal virus corona ini?* Diakses pada 28 November 2021, dari <https://www.bbc.com/indonesia/dunia-57590872>.
- Yuliana, R. (2012). Peran Komunikasi Dalam Organisasi. *Jurnal STIE Semarang*, 52 - 58.
- Zemke, R., Raines, C., & Filipczak, B. (2000). *Generation at Work: Managing the Clash of Veterans, boomers, Xers and Nexters in your Workplace*. New York: Amacom.