

## Model Komunikasi Kegiatan *Remote Working*

Rahma Yulia<sup>1\*</sup>, Veranus Sidharta<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta

\*rahmayulia.work@gmail.com

### ABSTRACT

*This research aims to describe the communication model used in remote working activities with a case study of PT employees. Riliw Indonesian Psychology. The research method used is descriptive qualitative using West & Turner's communication model theory. Data was collected through observation, structured interviews and documentation. The informants in this research were Human Capital, Partnership Manager, Product Operation, Social Media Manager, Creative Designer, and Senior Copywriter. The research results show that the communication model that occurs is an interactional communication model, where the communication process requires the sender and recipient of the message to both provide feedback. The interactional communication model is also used in new media so that it is in line with remote working activities which rely on communication technology in their activities. The type of communication in this activity is Computer Mediated Communication (CMC), where interaction occurs via a computer or internet as a medium for writing, sending, receiving and reading messages, either directly or indirectly. Communication process for work activities at PT. Riliw Psychology Indonesia uses three applications, namely Telegram, Google Meet, and Notion.*

*Keywords: Communication Model, CMC, Digital Communication Remote Working.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan model komunikasi yang digunakan dalam kegiatan *remote working* dengan studi kasus pada karyawan PT. Riliw Psikologi Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori model komunikasi West & Turner. Data diambil melalui observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah *Human Capital, Partnership Manager, Product Operation, Social Media Manager, Creative Designer*, dan *Senior Copywriter*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi yang terjadi adalah model komunikasi interaksional, dimana proses komunikasi menuntut antara pemberi dan penerima pesan untuk sama-sama memberi *feedback*. Model komunikasi interaksional juga digunakan dalam media baru sehingga sejalan dengan kegiatan *remote working* yang mengandalkan teknologi komunikasi dikegiatannya. Jenis komunikasi dalam kegiatan ini adalah *Computer Mediated Communication (CMC)*, dimana interaksi terjadi melalui komputer atau internet sebagai media untuk menulis, mengirim, menerima, dan membaca pesan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Proses komunikasi kegiatan bekerja di PT. Riliw Psikologi Indonesia menggunakan tiga aplikasi, yaitu Telegram, Google Meet, dan Notion.

Kata Kunci: CMC, Model Komunikasi, Kerja Jarak Jauh, Komunikasi Digital.

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang canggih mempermudah masyarakat untuk berkomunikasi jarak jauh dan menerima informasi lebih cepat. Adanya pandemic *Covid-19* juga ikut mengubah tatanan hidup masyarakat menjadi serba digital, seperti kebijakan *Work from Home* (WFH) yang mempersilahkan karyawan untuk bekerja dari rumah. Kebijakan tersebut juga meningkatkan tren bekerja jarak jauh atau *remote working*. Survei dari Microsoft di tahun 2021, mengatakan bahwa sebanyak 83% pekerja di Indonesia menginginkan pekerjaan *remote working* dan sekitar 63% pekerja lainnya pindah dari perusahaan sebelumnya karena mendapat opsi bekerja jarak jauh. (Indonesia News Center, 2021)

*Remote working* adalah jenis lain dari bekerja dari rumah. Perbedaannya terletak pada lokasi tempat tinggal karyawan, dimana karyawan WFH tinggal di satu daerah yang sama dengan kantor pusat. Sementara, karyawan *remote working* tinggal di luar daerah kantor pusat. (Savić, 2020). Berdasarkan *International Labour Organization*, *remote working* adalah situasi dimana pekerjaan dilakukan dimana saja tanpa mengubah profesi dan status dalam pekerjaan.

Bekerja jarak jauh memang menawarkan banyak manfaat bagi pekerja, seperti fleksibilitas untuk menyelesaikan pekerjaan dan produktivitas. Sementara berdasarkan survei Microsoft, sebanyak 40% pekerja di Indonesia mengalami penurunan interaksi dengan rekan kerja, 61% pekerja merasa terlalu banyak bekerja, dan 68% Gen Z mengalami kesulitan. (Microsoft, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dindi & Damastuti, 2022) menyimpulkan bahwa terdapat hambatan dalam sistem *remote working*. Hambatan yang sering dialami adalah *miss komunikasi*, *miss persepsi*, kesulitan dalam menunjukkan ekspresi, hubungan sosial kurang terbangun, komunikasi terbatas pada soal pekerjaan, karyawan membatasi hubungan profesional dan nonprofessional, dan hanya bisa berteman melalui media sosial.

Sementara, penelitian oleh (Ramadhani et al., 2021.) menyebutkan bahwa terdapat perubahan terhadap pola komunikasi saat bekerja dari rumah, seperti mengubah jam kerja, cara berpakaian, dan tempat bekerja.

Salah satu perusahaan yang menerapkan sistem kerja *remote working* adalah PT. Riliv Psikologi Indonesia yang berdiri sejak tahun 2015, dan memiliki aplikasi Riliv sebagai penghubung antara psikolog dan masyarakat untuk melakukan konsultasi masalah kesehatan mental dimana saja dan kapan saja. Riliv juga menyediakan fitur meditasi dan *journaling*.

Sejak pandemi Covid-19 Riliv menerapkan sistem kerja jarak jauh dengan melibatkan lebih dari 50 karyawan yang berada di berbagai daerah di Indonesia. Studi sebelumnya telah

mengungkapkan tentang proses komunikasi yang terjadi dalam aktivitas kerja jarak jauh dan kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model komunikasi yang digunakan PT. Riliv Psikologi Indonesia dalam menjalankan kerja jarak jauh, serta aplikasi digital apa saja yang menjadi pilihan Riliv untuk berkomunikasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang melibatkan pengajuan pertanyaan sebagai pengumpulan data untuk mengetahui segala sesuatu setelah rumusan masalah selesai terjawab. (Sugiyono, 2013). Hasil dari penelitian ini bersifat deskriptif, yang berarti data tidak dikumpulkan dalam bentuk angka-angka atau statistik, melainkan melalui pengumpulan data, analisis, dan interpretasi naratif. Untuk lebih memahami dan menganalisis kejadian yang terjadi, peneliti langsung melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait.

Fenomena-fenomena yang ada akan dibahas, diberikan deskripsi, penjelasan, dan konfirmasi yang akurat dan benar dengan prinsip-prinsip ilmiah. Model komunikasi kegiatan *remote working* di PT. Riliv Psikologi Indonesia akan menjadi fokus penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi terstruktur atau tersamar, dimana peneliti menyatakan ke sumber data bahwa ia melakukan penelitian (Sugiyono, 2013). Dalam observasi ini, peneliti akan meminta izin untuk mengikuti kegiatan evaluasi bernama *weekly meeting* melalui media Google Meet. Selain itu, data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur, yaitu peneliti telah menyiapkan panduan pertanyaan tertulis dan tiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan mencatatnya (H. Masrukhin, 2014). Wawancara dilakukan melalui media Zoom Meeting. Terakhir, dokumentasi, yaitu memilih dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Konsep *Remote Working***

*Remote working* merupakan konsep menjalankan perusahaan dengan dukungan kemajuan teknologi yang memungkinkan karyawan untuk bekerja secara teratur, sebagai pengganti kehadiran di tempat kerja biasa. (Mctaggart & Mclaughlin, 2020)

Untuk mendukung pekerjaan jarak jauh, sebuah perusahaan harus memastikan tiap individu memiliki alat atau perangkat yang mereka butuhkan, seperti benda-benda fisik termasuk meja, kursi, ruang kantor, dan dokumen, termasuk perangkat lunak yang diperlukan. (Stein et al., 2015).

Sistem bekerja jarak jauh menawarkan banyak manfaat bagi pekerja, seperti fleksibilitas, produktivitas, dan menyisakan banyak waktu luang untuk melakukan hobi. Sementara, Aspek negatif yang sering disebutkan dari WFH termasuk terputus dengan rekan kerja, mengalami isolasi karena jarak fisik dan sosial dengan anggota tim.

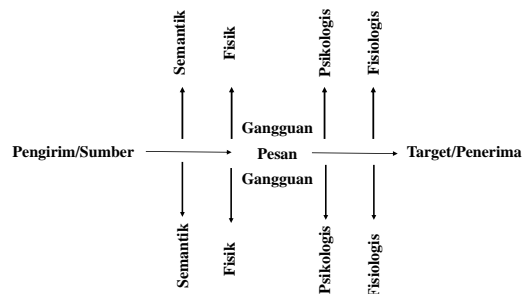
Selain itu, karyawan yang bekerja dari rumah melaporkan lebih banyak kesulitan untuk mematikan komputer dan mereka bekerja di luar jam kerja formal. Bekerja dari rumah sangat sulit bagi mereka yang memiliki anak kecil, tetapi gangguan dari anggota keluarga, tetangga, dan teman juga ditemukan sebagai tantangan utama WFH. Selain itu, berada jauh dari kantor juga dapat menciptakan kurangnya visibilitas dan meningkatkan ketakutan pekerja jarak jauh bahwa berada di luar jangkauan akan membatasi peluang untuk promosi, penghargaan, dan ulasan kinerja yang positif. (Aczel et al., 2021)

### Model Komunikasi

Model komunikasi adalah representasi fenomena komunikasi dengan menonjolkan unsur-unsur penting guna memahami suatu proses komunikasi. (Yasir, 2020). Menurut (West, Richard & Turner, 2017) model komunikasi terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:

#### 1. Model Linear

Model linear diusulkan oleh Shannon dan Weaver pada tahun 1949. Model ini menjelaskan komunikasi sebagai proses yang linear, dimana sumber mengirimkan pesan melalui saluran kepada penerima yang akan mengartikan pesan tersebut. Proses komunikasi ini melibatkan saluran, gangguan, dan indra. Saluran adalah cara untuk berkomunikasi, seperti penglihatan atau perasa. Gangguan adalah hal-hal yang mengganggu komunikasi, seperti bahasa yang tidak dimengerti, suara bising, prasangka, atau kondisi fisik.

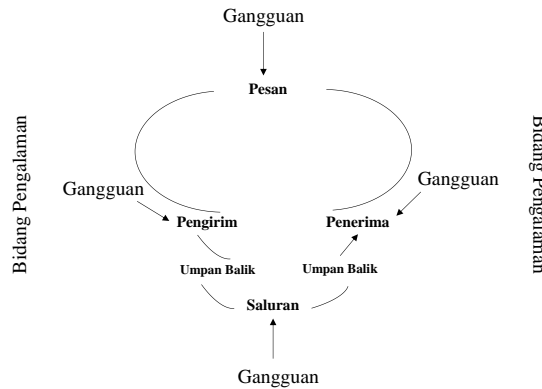


Sumber: Pengantar Ilmu Komunikasi, 2022

**Gambar 1. Model Komunikasi Linear**

## 2. Model Komunikasi Interaksional

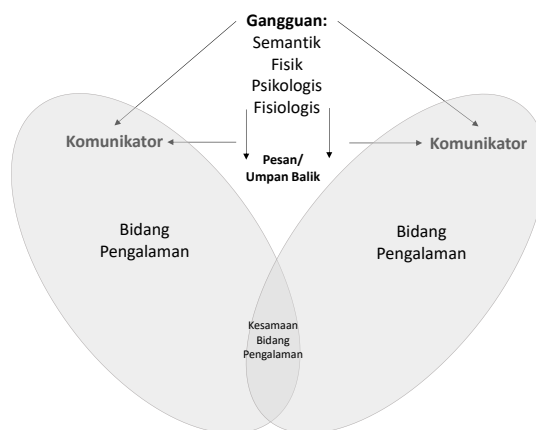
Model komunikasi interaksional yang dikembangkan oleh Wilbur Schramm (1954) merupakan perbaikan dari komunikasi linear yang terlalu sederhana. Model ini menunjukkan bahwa komunikasi adalah proses dua arah yang melibatkan pengirim dan penerima pesan sebagai komunikator yang saling mempengaruhi. Model ini juga memperhitungkan faktor-faktor seperti umpan balik, konteks, dan pengalaman yang mempengaruhi proses komunikasi.



Sumber: Pengantar Ilmu Komunikasi, 2022  
**Gambar 2. Model Komunikasi Interaksional**

## 3. Model Komunikasi Transaksional

Model komunikasi transaksional menjelaskan bahwa pengiriman dan penerimaan pesan terjadi secara berkelanjutan. Komunikasi ini bersifat transaksional, yang berarti pengirim dan penerima pesan sama-sama berperan aktif dan bertanggung jawab atas hasil dan efektivitas komunikasi yang terjadi. Dalam model ini, orang menciptakan makna yang sama.



Sumber: Pengantar Ilmu Komunikasi, 2022  
**Gambar 3. Model Komunikasi Transaksional**

## **Komunikasi Digital**

Saat ini, media komunikasi berbasis digital bukan hanya sebagai alat bantu atau pendamping untuk komunikasi dasar, tetapi sudah menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan penyampaian informasi.

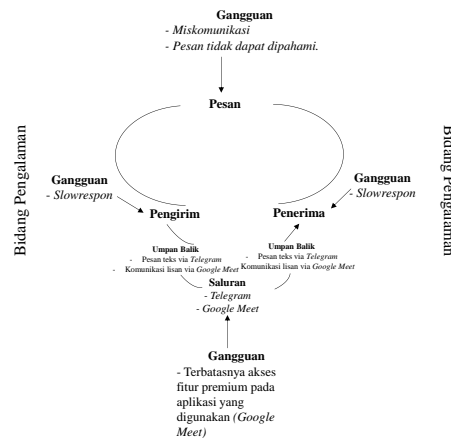
Komunikasi digital didefinisikan sebagai cara berkomunikasi melalui media digital seperti email, sosial media, aplikasi pesan instan, video konferensi, platform kolaborasi, forum online atau aplikasi permainan online memungkinkan pengguna untuk berinteraksi satu sama lain meskipun berada di lokasi dan zona waktu yang berbeda. Komunikasi digital ini memudahkan pertukaran informasi dan kolaborasi antara pengguna.

Salah satu bentuk komunikasi digital adalah komunikasi online sinkron dan asinkron. Keduanya memanfaatkan komputer atau ponsel sebagai alat, tetapi yang membedakan adalah kapan komunikasi itu berlangsung. Komunikasi online sinkron berlangsung secara langsung dan bersamaan, sementara komunikasi online asinkron berlangsung dengan jeda, misalnya melalui surel, simulasi rekaman, forum, dan sebagainya. (Wulandari et al. 2021).

Dengan adanya internet dan digitalisasi, karyawan menggunakan media digital untuk berkomunikasi di lingkungan kerja. Menurut Deloitte (2012) dalam (Kovaitè dkk., 2020), komunikasi digital memungkinkan kolaborasi dan koneksi yang berkesinambungan di tempat kerja. Komunikasi digital juga mengubah cara karyawan mendapatkan informasi kapan pun dan di mana pun, memberikan masukan, pemahaman, berbagai perasaan, dan berpartisipasi dalam pembicaraan.

## **Model Komunikasi Interaksional pada PT. Riliv Psikologi Indonesia.**

Hasil penelitian menunjukkan model komunikasi yang diterapkan karyawan PT. Riliv Psikologi Indonesia dalam kegiatan *remote working* adalah model komunikasi interaksional, dimana proses komunikasi ini berlangsung dua arah antara komunikator dan komunikan dan keduanya bisa berganti peran. Proses komunikasi ini terjadi secara intens karena setiap pesan yang dikirimkan akan mendapatkan balasan atau umpan balik baik secara langsung maupun tidak langsung dari penerima pesan.. (Milyane et al., 2022)



Sumber: Olahan Peneliti, 2023

**Gambar 4. Model Komunikasi Kegiatan *Remote Working* PT. Riliv Psikologi Indonesia**

Model komunikasi interaksional terlihat saat semua karyawan Riliv melakukan interaksi melalui media *Telegram* sebagai perantara untuk melakukan *chat* sehari-hari. Dalam kegiatan komunikasi tersebut, komunikator akan mengirim pesan sesuai maksud dan tujuan dan komunikan akan membalas pesan tersebut. Selain itu, masing-masing divisi di Riliv memiliki obrolan grup untuk melakukan diskusi, memberi *feedback*, dan menerima arahan. Pesan yang masuk akan ditanggapi oleh semua anggota grup tersebut.

Selain itu, Riliv juga memiliki kegiatan *one on one*, dimana *manager* dan *staff* nya melakukan evaluasi satu sama lain melalui media *Google Meet*. Dalam kegiatan ini, biasanya karyawan Riliv akan menyampaikan proses pekerjaan dan hambatan apa saja yang dialami ketika bekerja. Kegiatan ini berlangsung setiap satu bulan sekali. Masing-masing *manager* dan *staff* dapat saling memberikan *feedback*.

Hambatan dalam proses komunikasi kegiatan *remote working* adalah miskomunikasi, *slow response*, dan keterbatasan pemanfaatan aplikasi dengan fitur premium. Pesan yang tersampaikan kurang jelas sering terjadi saat berkomunikasi melalui teks via *Telegram*. Untuk memperjelas maksud dan tujuan, karyawan Riliv biasanya melakukan komunikasi secara lisan melalui media *Google Meet*.

Selain itu, adanya *slow response* dikarenakan fleksibilitas pekerjaan *remote working*, yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, sehingga saat pesan terkirim, penerima pesan tidak ada di tempat atau sedang berada di perjalanan.

Kurangnya pemanfaatan fitur premium pada aplikasi *Google Meet* membatasi waktu panggilan, yaitu hanya satu jam dan membuat karyawan Riliv terdistraksi saat meeting belum selesai karena harus membuat panggilan baru lagi.

Remote working mengacu pada model kerja di mana karyawan dapat mengerjakan tugas-tugas diluar perusahaan karena penggunaan teknologi (Ferrara et al., 2022) Proses komunikasi dalam kegiatan ini dapat disebut Computer Mediated Communication (CMC). bentuk interaksi manusia yang menggunakan komputer atau internet sebagai media. Dalam CMC, orang-orang menulis, mengirim, menerima dan membaca pesan melalui komputer, baik secara langsung maupun tidak langsung. CMC melibatkan berbagai jenis aktivitas komunikasi, seperti email, chat, forum, blog dan media sosial. (Prasetyo et al., 2018)

Riliv mengandalkan tiga media digital dalam kegiatan *remote working*, yaitu *Telegram*, *Google Meet*, dan *Notion* yang memiliki fungsi masing-masing:

- a. Telegram, digunakan setiap hari untuk berkomunikasi via *chat*. Melalui aplikasi ini, karyawan Riliv dapat berkomunikasi satu sama lain dan membuat obrolan grup sesuai divisi masing-masing.
- b. Google Meet, berguna untuk karyawan Riliv yang memerlukan komunikasi secara langsung dan verbal (*real time*), misalnya untuk kegiatan evaluasi mingguan dan bulanan atau yang disebut *weekly* dan *monthly meeting* atau diskusi mengenai pekerjaan yang membutuhkan penanganan segera. Google Meet juga memudahkan karyawan Riliv untuk menyampaikan dan menunjukkan ide karena feedback yang diberikan langsung terlihat.
- c. Notion, aplikasi yang berguna untuk mengatur dan mengawasi pekerjaan, seperti penyusunan dokumen, catatan rapat, dan pengelolaan konten. Selain itu, Notion juga memudahkan karyawan Riliv untuk berbagi dokumen secara bersamaan jika ada hal yang penting untuk disampaikan seperti gagasan atau sebuah inisiatif.

Selain *menggunakan* tiga aplikasi tersebut, karyawan Riliv juga memanfaatkan *Google Drive* dan *e-mail* untuk menyimpan dan berbagi dokumen. Hal ini karena mereka masih memerlukan dokumentasi pekerjaan yang lengkap agar tidak hilang jika hanya dibagikan melalui *Telegram*. Dengan menggunakan aplikasi teknologi untuk komunikasi digital, karyawan Riliv dapat melakukan *remote working* dengan lebih mudah karena aplikasi tersebut membantu mereka mencapai tujuan dan sasaran pekerjaan, mengatur pekerjaan lebih terstruktur sehingga beban kerja lebih terlihat, dan tentu saja menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat.



## SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa PT. Riliv Psikologi Indonesia memungkinkan semua karyawan Riliv berinteraksi satu sama lain dan sama-sama memberi *feedback* melalui proses komunikasi yang diperantai oleh *Telegram* dan *Google Meet*.

Hambatan yang sering terjadi dalam kegiatan *remote working* di PT. Riliv Psikologi Indonesia adalah *miss komunikasi*, *slow response*, dan keterbatasan pemanfaatan aplikasi premium. Untuk meminimalisir hal tersebut, karyawan Riliv sering menggunakan aplikasi *Google Meet* agar komunikasi berjalan secara langsung (*real time*) dan dapat memperjelas isi pesan dengan langsung menanyakan hal yang kurang jelas.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, sehingga penulis mengharapkan adanya penelitian lanjutan yang membahas topik yang sama tentang pola komunikasi pekerja full remote working dengan menggunakan metode kuantitatif untuk menilai efektivitas pekerja full remote working bagi sebuah perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aczel, B., Kovacs, M., Van Der Lippe, T., & Szaszi, B. (2021). Researchers working from home: Benefits and challenges. *PLoS ONE*, 16(3 March). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249127>
- Dindi, Y. R. A., & Damastuti, R. (2022). POLA KOMUNIKASI PEKERJA FULL REMOTE WORKING (STUDI KASUS PADA PEKERJA VISUALABS). *MASSIVE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1). <https://doi.org/10.35842/massive.v2i1.59>
- Ferrara, B., Pansini, M., De Vincenzi, C., Buonomo, I., & Benevene, P. (2022). Investigating the Role of Remote Working on Employees' Performance and Well-Being: An Evidence-Based Systematic Review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Issue 19). <https://doi.org/10.3390/ijerph191912373>
- H. Masrukhin. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Media Ilmu Press.
- Indonesia News Center. (2021, April 30). *Microsoft Releases Findings and Considerations from One Year of Remote Work in Work Trend Index 2021*.
- Mctaggart, V., & Mclaughlin, C. (2020). Title: *Remote Working the New Reality The Design of Coworking Spaces (CWS) View project Call for Papers IAM2019-Entrepreneurship and Small Business Management Track View project*. <https://www.researchgate.net/publication/348314503>
- Milyane, M. T., Umiyati, H., Putri, D., Juliastuti, Akib, S., F, R., Dawami, D., Rosemary, R., Athalarik, M. F., Adiarsi, R. G., Puspitasari, M., Andi, Ramadhani Muthahari, M., & Rochmansyah, E. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (A. Masruroh, Ed.; 1st ed.). Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.

- Prasetyo, B. D., Febriani S, N., Asmara Weda, W., Tamitiadini Dian, D., Destrity Ashton, N., Avina Amalia, A. D., & Illahi, K. A. (2018). *Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pendekatan Tradisional Hingga Era Media Baru)* (1st ed.). UB Press.
- Ramadhani, B. R., Ayuningtyas, D. P., Rahayu, N. A., Robiansyah, R., Fahmi Andhika, R., & Hidayat, D. D. (n.d.). *POLA KOMUNIKASI KARYAWAN PADA MASA WORK FROM HOME*.
- Savić, D. (2020). COVID-19 and work from home: Digital transformation of the workforce. *Grey Journal*, 16(2).
- Stein, M. K., Jensen, T. B., & Hekkala, R. (2015). Comfortably “betwixt and between”? Delimiting and blending space, time, tasks and technology at work. *2015 International Conference on Information Systems: Exploring the Information Frontier, ICIS 2015*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Penerbit Alfabeta.
- West, Richard & Turner, L. H. (2017). Pengantar Teori Komunikasi. In *1*.
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif* (Y. A. Wati, Ed.; 1st ed.). Penerbit Deepublish.