

**KOMUNIKASI TERMEDIASI PADA PEKERJA *REMOTE WORKING*
DENGAN KLIEN MULTINASIONAL
SKRIPSI**



DISUSUN OLEH:

ROSALINDA MANULLANG

NPM. 20043010208

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
UPN VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Komunikasi Termediasi Pada Pekerja *Remote Working*

Dengan Klien Multinasional

Nama Mahasiswa : Rosalinda Manullang

NPM : 20043010208

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Syifa Svarifah A., S.Sos., M.Commun.

NIP.19840324202421201

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP.196804182621211006

LEMBAR PENGESAHAN

**KOMUNIKASI TERMEDIASI PADA PEKERJA *REMOTE WORKING*
DENGAN KLIEN MULTINASIONAL**

Oleh :

Rosalinda Manullang
20043010208

**Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 29 Agustus
2025**

Menyetujui,

PEMBIMBING

**TIM PENGUJI
KETUA**

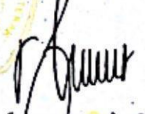

Syifa Syarifah A., S.Sos., M.Commun.
NIP. 198403242024212021


Dr. Ahmad Zamzamy, S.Sos., M.Med.Kom
NIP.198312012021211004

SEKRETARIS

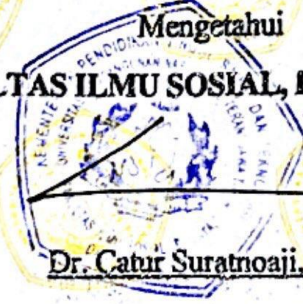

Syifa Syarifah A., S.Sos., M.Commun.
NIP. 198403242024212021

ANGGOTA


Farikha Rachmawati, S.Ikom., M.I.Kom
NIP. 199503212024062002

Mengetahui

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 19680418202121100

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rosalinda Manullang
NPM : 20043010208
Angkatan : 2020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar rujukan. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan karya penulis lain, penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Surabaya, 25 Agustus 2025



Rosalinda Manullang

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Komunikasi Termediasi Pada Pekerja Remote Working Dengan Klien Multinasional” dengan baik. Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana jurusan Ilmu Komunikasi yang akan disandang oleh penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat besar kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji M, SI selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Syafrida Nurrachmi Febriyanti, M.Med.Kom selaku Koorprogdi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Syifa Syiarifah A., S.Sos., M.Comm., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mendorong penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Orangtua penulis, Bapak Juber H. Simanullang dan Ibu Yosefin Samosir, terimakasih ya Mama, karena tidak pernah marah, selalu ada untuk menemani, sabar dengan semua proses panjang, dan selalu mendukung penulis dalam segala keadaan. Untuk bapak, terimakasih Bapak, *You will always know me as 16, but here I am at 23, having graduated with a degree in Communication Studies. I believe you are watching over me from above, please keep praying for me, Dad. Love you both.*

5. Abang Mickael, Abang Vincent, serta Adek Benedictus, terimakasih sudah menemani penulis dan mendengarkan keluh kesah penulis selama penulisan skripsi, aku sayang kalian.
6. Tulang dan Nantulang, Terimakasih sudah menyediakan tempat untuk pulang ketika penulis lelah dan bingung selama penyusunan skripsi
7. Friska yang selalu bersedia dihubungi 24/7 membantu dan meyakinkan penulis, Anatia yang selalu dihubungi saat bingung, Wilda yang selalu menemani penulis ada saat dibutuhkan, dan Naya yang selalu ada ketika ada hal urgent, Betseba yang menemani dan memberikan semangat
8. Rafael Eben Haezer Ginting, teman terdekat penulis, terimakasih sudah menemani penulis dari awal pengerjaan skripsi sampai selesai. Terimakasih karena selalu sabar menemani segala proses yang banyak tangis dan bahagiannya, serta mendengarkan keluh kesah dan memberikan saran kepada penulis selama penulisan skripsi.
9. Elona dan Samuel, terimakasih karena tidak pernah bosan untuk mendengarkan keluhan, menghibur dan memberikan semangat kepada penulis untuk terus berjuang sampai akhir
10. Untuk diri sendiri, *So much things has happened, and so many things have been overcome. Thank you for believing in yourself and putting in the effort to finish what you started from the very beginning. Thank you for getting through days that were sometimes sad, sometimes stressful, and sometimes joyful. To anyone reading this, just remember: 'This shall too pass.' I doubted myself at first, but I got through it, and I believe you too.*

11. Untuk semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi, baik secara tidak langsung maupun langsung, terimakasih telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis meminta kritik serta saran yang membangun, agar penulis dapat belajar serta berkembang lebih baik lagi. Apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, penulis mohon maaf. Semoga, skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak khususnya pada bidang Ilmu Komunikasi

Surabaya, 25 Agustus 2025

Rosalinda Manullang

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat Teoritis	11
1.4.2. Manfaat Praktis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13

2.2. Landasan Teori	21
2.2.1. Komunikasi Bermedia.....	21
2.2.2. Komunikasi Antarpribadi dalam Konteks Bisnis.....	39
2.3 Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Definisi Konseptual.....	46
3.2.1 Komunikasi Bermedia.....	46
3.2.3 Pekerja.....	49
3.2.4 <i>Remote Working</i>	50
3.2.5 Klien Multinasional.....	50
3.3. Lokasi Penelitian.....	51
3.4. Subjek dan Objek Penelitian	51
3.5. Teknik Penentuan Informan.....	52
3.6. Teknik Pengumpulan Data	53
3.7. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1 <i>Remote Worker</i>	56
4.2 Identitas Informan	60

4.3 Hasil dan Pembahasan.....	64
4.3.1 Sistem Pembayaran dan Jenis Pekerjaan <i>Remote Worker</i>	67
4.3.2 Media Komunikasi <i>Remote Worker</i> dalam Menjalankan Pekerjaan....	75
4.3.3 Proses Pekerja Berkomunikasi dengan Klien	89
4.3.4 Tantangan dalam Komunikasi Termediasi Pada Pekerja <i>Remote Working</i>	108
4.3.5 Strategi Yang Digunakan Untuk Mengatasi Tantangan Komunikasi Termediasi.....	115
4.3.6 Dampak Komunikasi Termediasi Terhadap Kualitas dan Produktivitas Pekerjaan.....	129
BAB V KESIMPULAN	134
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN.....	141
RIWAYAT HIDUP	192

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Platform mencari pekerjaan	57
Gambar 4. 2 Jenis pekerjaan <i>remote worker</i>	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Tabel Peneltian Terdahulu	18
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide	141
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	143
Lampiran 3 Kartu Bimbingan	189
Lampiran 4. Dokumentasi.....	190

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami komunikasi termediasi yang dilakukan oleh pekerja remote dengan klien multinasional. Dalam lingkungan kerja jarak jauh, pekerja melakukan komunikasi menggunakan perantara media dan menghadapi tantangan teknis maupun budaya dalam bekerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi termediasi pada pekerja remote dengan klien multinasional dalam menavigasi tantangan seperti perbedaan zona waktu, bahasa, dan budaya, serta menyesuaikan pesan dan cara komunikasi mereka untuk memenuhi kebutuhan klien yang beragam. Penelitian ini menggunakan teori *Computer-Mediated Communication* (CMC) yang dikembangkan oleh Spitzberg sebagai landasan untuk menganalisis proses, efektivitas, dan dinamika komunikasi yang terjadi melalui media digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi, seperti perbedaan zona waktu, keterbatasan teknologi, maupun potensi miskomunikasi, dapat diatasi melalui strategi adaptif yang diterapkan oleh para pekerja maupun klien. Strategi tersebut meliputi penetapan jam komunikasi yang fleksibel, klarifikasi instruksi secara tertulis, serta penggunaan kombinasi media untuk memastikan pesan tersampaikan dengan jelas.

Kata Kunci : *Komunikasi Termediasi, Pekerja Remote, Klien Multinasional*

ABSTRACT

This study aimed to understand mediated communication conducted by remote workers with multinational clients. In remote work environments, workers communicated through various media intermediaries and faced both technical and cultural challenges in their work. The purpose of this study was to explore how mediated communication was carried out by remote workers with multinational clients in navigating challenges such as differences in time zones, languages, and cultures, as well as in adjusting their messages and communication styles to meet the diverse needs of clients. This study employed Spitzberg's Computer-Mediated Communication (CMC) theory as a foundation for analyzing the processes, effectiveness, and dynamics of communication that occurred through digital media. The research used a descriptive qualitative method with data collected through in-depth interviews and documentation. The findings indicated that communication barriers, such as time zone differences, technological limitations, and potential miscommunication, were overcome through adaptive strategies implemented by both workers and clients. These strategies included setting flexible communication schedules, clarifying instructions in written form, and using a combination of media to ensure messages were delivered clearly.

Keywords: Mediated Communication, Remote Workers, Multinational Clients