

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini berfokus pada bagaimana komunikasi termediasi pada pekerja *remote working* dengan klien multinasional. Dengan perkembangan teknologi komunikasi, cara bekerja juga ikut mengalami perkembangan dan perubahan. Bekerja dapat dilakukan dimana saja dan pekerjaan didapatkan tidak terbatas oleh jarak dan geografis yang biasa disebut dengan *remote working*. Komunikasi pekerja yang bekerja sama dengan klien mereka yang berada di wilayah yang berbeda menjadi objek dalam penelitian ini.

Internet berasal dari kata *interconnection-networking* merupakan sistem global dari seluruh jaringan *computer* (Munti & Syaifuddin, 2020). Sistem ini memungkinkan berbagai perangkat seperti komputer, smartphone, dan server untuk saling berkomunikasi dan berbagai informasi secara cepat dan efisien. Melalui jaringan yang luas dan kompleks ini, internet menyediakan infrastruktur dasar untuk beragam layanan dan aplikasi yang kita gunakan sehari-hari, mulai dari *email*, *media social*, *e-commerce*, dan *video streaming* (Aksenta dkk., 2023)

Menurut Mctown, internet adalah sarana yang sangat efektif dan efisien untuk melakukan pertukaran informasi jarak jauh maupun jarak dekat, seperti dalam lingkungan pekerjaan, tempat pendidikan ataupun istilah terkait. Setiap orang dapat mengirim pesan, melakukan panggilan suara atau video, dan berbagi informasi dalam hitungan detik, tidak peduli seberapa jauh jarak antara pengirim dan penerima (Munti

& Syaifuddin, 2020). Di lingkungan pekerjaan, internet merupakan fasilitas komunikasi dan kolaborasi antar tim yang tersebar di berbagai lokasi, memungkinkan konferensi video, berbagi dokumen secara *real-time*, dan penggunaan aplikasi yang menunjang komunikasi antara tim dan pekerja. Dengan internet, jarak bukan lagi penghalang untuk berkomunikasi (Aksenta dkk., 2023) Pada era abad 21, dunia mulai menghadapi era digital “revolusi industri 4.0”. Masa ini menandai terciptanya teknologi digital yang serba canggih, berkembang, serta terus diperbaharui. Industri 4.0 adalah kombinasi dari beberapa perkembangan teknologi terbaru, seperti siber fisik, teknologi informasi dan komunikasi, jaringan komunikasi, *big data*, *cloud computing*, serta peralatan yang telah dikembangkan untuk kemudahan interaksi manusia dengan komputer (Fauzan, 2018). Hal ini ditandai dengan fasilitas teknologi digital yang sangat canggih dan hal hal dikerjakan secara praktis dan otomatis setiap harinya. Peralatan yang canggih yang telah dikembangkan memungkinkan interaksi yang lebih mudah dan intuitif antara manusia dan komputer melalui antar muka pengguna. Semua elemen ini bekerja sama untuk menciptakan lingkungan industri yang lebih efisien, fleksibel, dan responsif terhadap perubahan, memberikan keuntungan kompetitif yang signifikan dalam dunia bisnis (Hidayat, 2022).

Kondisi ini turut didukung oleh kebutuhan mendesak saat pandemi Covid- 19 sehingga adopsi teknologi digital dan proses transformasi digital bekerja lebih cepat (Arianto, 2021). Keadaan ini mendorong percepatan penggunaan alat komunikasi digital, seperti zoom, Microsoft Teams, dan Slack. Pandemi Covid-19 turut mendukung transformasi industri 4.0 yang mempercepat adopsi teknologi digital dan

membuat proses transformasi digital bekerja lebih cepat (Arianto, 2021). Di Indonesia sendiri, industri seperti ritel, kesehatan, dan pendidikan mengalami percepatan adopsi menjadi *e-commerce*, *telemedicine*, dan pembelajaran daring yang semuanya bergantung pada teknologi digital untuk berfungsi secara efektif. Transformasi era 4.0 yang didorong oleh kebutuhan mendesak selama pandemi menunjukkan bagaimana teknologi dapat memberikan fleksibilitas dan ketahanan yang lebih besar dalam menghadapi krisis global. Era 4.0 tidak hanya meningkatkan efisiensi dan produktivitas, tetapi juga membuka jalan menuju inovasi berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup diberbagai bidang (Aksenta dkk., 2023).

Menanggapi peningkatan kasus Covid-19 pada tahun 2020 pemerintah Indonesia memberlakukan pembatasan jarak sosial atau *social distancing*. Berdasarkan PP No.21 tahun 2020 dampak penyebaran *Corona Virus Disease 2019* telah mengakibatkan terjadi keadaan tertentu sehingga perlu dilakukan upaya penanggulangan, salah satunya dengan tindakan pembatasan sosial berskala besar (peraturan.bpk.go.id, 2020). Hal ini dilakukan untuk mengurangi peningkatan angka positif corona. Dengan diberlakukannya *social distancing* maka aktivitas atau kegiatan di tempat umum terbuka juga dibatasi, pemerintah mengimbau kepada masyarakat untuk melakukan aktivitas, seperti belajar, beribadah, dan bekerja, dengan harapan adanya pembatasan ini menjadi salah satu solusi untuk mengatasi pandemi untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19. Dengan menerapkan protokol yang tepat dan mematuhi pedoman kesehatan yang disarankan, maka pola kegiatan masyarakat berubah (Fauzan, 2018)

Salah satu perubahan terbesar terjadi dalam bidang pendidikan, di mana pembelajaran daring menjadi solusi utama. Sekolah dan universitas mengadopsi platform, seperti Zoom, Google Classroom, dan Microsoft Teams untuk melanjutkan proses belajar mengajar secara virtual. Hal ini memungkinkan siswa dan guru tetap terhubung dan melanjutkan pendidikan meskipun secara fisik terpisah (Dallyono dkk., 2022). Industri hiburan juga mengalami perubahan yang signifikan. Konser yang biasanya diadakan secara langsung beralih menjadi konser yang dilakukan secara virtual. Konser online dilakukan melalui platform seperti *Youtube Live*, *Instagram live*, dan Zoom, hal ini membuka peluang baru bagi pegiat industri hiburan untuk berinteraksi dengan audiens global (Wiratha & Kemalasari, 2022).

Selain itu, sektor bisnis melihat adopsi cepat dari teknologi digital untuk mendukung operasional sehari-hari. Perusahaan memanfaatkan platform digital untuk menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan (Fahrurrozi, 2023). Secara keseluruhan, pandemi mendorong inovasi dan transformasi digital yang mendalam, mengubah cara belajar, menikmati hiburan, dan bekerja. Pandemi Covid-19 memaksa bisnis untuk berinovasi dan beradaptasi dengan cepat terhadap sistem kerja dari rumah. Pandemi memaksa banyak perusahaan untuk mengadopsi kerja jarak jauh, mempercepat digitalisasi layanan, dan meningkatkan ketergantungan pada otomatisasi untuk menjaga operasional tetap berjalan meski dengan pembatasan sosial (Mungkasa, 2020). Perusahaan harus menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja baru, teknologi seperti konferensi video, alat kolaborasi digital, dan sistem manajemen berbasis cloud. Inovasi-inovasi ini mencakup alat kolaborasi dan komunikasi, infrastruktur teknologi,

manajemen produktivitas, pengembangan keterampilan, kesejahteraan karyawan, manajemen hubungan pelanggan, automasi, dan *e-commerce*. Dengan mengadopsi teknologi dan solusi ini, perusahaan tidak hanya mampu bertahan selama pandemi tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas peluang bisnis di masa depan (Datta & Nwankpa, 2021)

Diberlakukannya kebijakan pembatasan jarak sosial melahirkan budaya kerja yang baru. Budaya kerja yang lahir karena diberlakukannya pembatasan jarak sosial merupakan salah satu inovasi yang dilakukan untuk menunjang keberlangsungan kegiatan perusahaan yaitu bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH). WFH didefinisikan sebagai praktik bekerja dari jarak jauh, di mana pekerja dan melakukan tugas-tugas pekerjaan dari rumah (Ramadhani dkk., 2021) Melalui cara ini perusahaan menjaga stabilitas operasional walaupun pekerjaan tidak dapat dikerjakan di kantor. Adanya perubahan yang terjadi dalam aktivitas pekerjaan yang pada umumnya dilakukan di lingkungan fisik kemudian berubah ke lingkungan non fisik dengan bantuan teknologi mempengaruhi produktivitas karyawan (Ramadhani et al., 2021). Sistem pendelegasian tugas ketika bekerja dari rumah (WFH) memanfaatkan teknologi digital untuk memastikan tugas dan tanggung jawab didistribusikan secara efisien. Pendelegasian tugas selama bekerja dari rumah menggunakan alat pendukung manajemen proyek, media komunikasi, dan platform kolaborasi yang sesuai dengan kebutuhan bisnis (Hidayat, 2022).

Perusahaan menggunakan aplikasi manajemen proyek yang digunakan untuk menunjang produktivitas karyawan yang dilengkapi dengan papan tugas, *timeline*, dan

pelaporan kinerja yang membantu manajer dalam mengelola proyek dan memastikan setiap anggota tim memahami peran mereka dan tenggat waktu yang harus dipenuhi. Secara keseluruhan, perubahan dari lingkungan kerja fisik ke nonfisik dengan bantuan teknologi telah menciptakan dinamika baru dalam manajemen tugas dan kolaborasi. Penggunaan alat-alat digital yang tepat memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan, bahkan meningkatkan, produktivitas karyawan meskipun bekerja dari jarak jauh. Integrasi teknologi dalam pendelegasian tugas dan komunikasi tidak hanya membantu dalam menjalankan operasi sehari-hari tetapi juga memperkuat fondasi untuk model kerja hibrida yang mungkin menjadi norma di masa depan (Flores, 2019).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Jobstreet dalam *goodstat*, sebelum pandemi 68% pekerja Indonesia memilih *work from office* dan sistem bekerja *work from home* hanya diminati 4% pekerja (Jessica, 2023). Setelah pandemi berakhir pekerja Indonesia menemukan kenyamanan dari *work from home* karena bekerja dari rumah karena WFH dapat menghemat waktu dan pekerja dapat memilih perusahaan baik di dalam kota, luar kota, bahkan luar negeri tanpa memikirkan biaya transportasi. Selain itu pekerja juga dapat mengatur waktu lebih mudah jika ingin mengambil pekerjaan tambahan. *Work from home* memiliki istilah lain dengan arti yang serupa yaitu *remote working*. *Remote working* adalah pekerjaan yang dilakukan para pekerja di luar tempat khusus seperti kantor. *Remote working* merujuk pada praktik di mana pekerja melakukan tugas dan tanggung jawab mereka dari lokasi yang tidak terikat dengan kantor fisik (Surya & Syahti, 2024) Setelah pandemi berakhir dan peraturan

untuk *social distancing* resmi dicabut, *remote working* menjadi *new normal life* atau kebiasaan baru dalam bekerja, kebijakan *work from home* dipercaya telah meningkatkan partisipasi dalam teknologi komunikasi dan mengubah pola komunikasi (Hidayat, 2022). Pada pekerja *remote working*, sebagian besar interaksi tidak lagi terjadi di ruang rapat fisik, melainkan melalui obrolan daring. Sehingga mampu mengurangi biaya terkait seperti perjalanan pulang pergi dan pengeluaran kantor. *Remote working* juga dianggap mendorong tingkat efisiensi dan produktivitas dalam bekerja. Hal ini menunjukkan *remote working* membuka peluang melalui pemanfaatan teknologi untuk mendapatkan fleksibilitas dalam bekerja (Flores, 2019).

Menurut Laporan World Bank dalam APnews jumlah pekerja lepas mengalami peningkatan, secara global populasi pekerja lepas mencapai 84 juta atau hampir mencapai 3% dari angkatan kerja secara global yang mencapai 3.5 miliar jiwa (apnews.com). Pekerja lepas adalah individu yang bekerja secara independen dan tidak terikat pada suatu perusahaan atau pemberi kerja untuk jangka panjang dengan tiga ciri utama, pertama tingkat otonomi yang tinggi, pembayaran yang didasarkan pada tugas, dan hubungan jangka pendek antara pekerja dan klien (Keban et al,2021). Fenomena ini melahirkan era *the gig economy*, dimana perusahaan lebih memilih untuk merekrut pekerja dengan durasi kerja jangka pendek. Menurut Woodcock dan Graham, ekonomi gig muncul sebagai respons terhadap perubahan besar dalam pola kerja dan kontrak, yang dipengaruhi oleh tiga faktor utama: perkembangan teknologi, globalisasi, dan penurunan pengaruh serikat pekerja (dalam Permana, 2023) Teknologi digital dan platform online memungkinkan perusahaan untuk mengakses tenaga kerja secara lebih

fleksibel, sementara globalisasi memperluas pasar dan menciptakan persaingan yang lebih ketat. Di sisi lain, melemahnya serikat pekerja menyebabkan berkurangnya perlindungan bagi pekerja dalam negosiasi upah dan kondisi kerja. Dalam konteks ini, ekonomi gig sering kali melibatkan pekerja prekariat, mereka yang bekerja tanpa jaminan kestabilan atau keamanan jangka panjang. *Gig economy* juga dipandang sebagai alternatif dari pekerjaan bagi pekerja yang tidak menyukai pola bekerja secara tradisional kantoran dengan jam kerja yang kaku.

Mereka umumnya dipekerjakan melalui kontrak-kontrak sementara, dengan upah yang rendah dan tanpa perlindungan kerja yang memadai, seperti asuransi atau tunjangan. Hal ini menciptakan ketidakpastian yang tinggi, di mana pekerja tidak hanya menghadapi risiko penghasilan yang fluktuatif, tetapi juga ketidakpastian terkait status pekerjaan mereka di masa depan. *Gig economy* adalah kumpulan pasar yang mencocokkan penyedia dengan konsumen berdasarkan pekerjaan untuk mendukung perdagangan berdasarkan permintaan (Permana, 2023). Calon klien meminta layanan melalui platform teknologi berbasis internet atau aplikasi ponsel pintar yang memungkinkan mereka mencari penyedia atau menentukan pekerjaan. *Gig economy* merujuk pada pasar kerja yang fleksibel dan sementara dengan kontrak kerja jangka pendek atau proyek-proyek tertentu. Pekerja tidak lagi terikat dengan suatu perusahaan tertentu, pekerja yang tidak terikat dengan kontrak jangka panjang dengan perusahaan apapun disebut pekerja lepas atau *freelancer* (“Tren *Freelancer*, Pilihan Jadi Profesional Tanpa Ikatan,” 2022). Laporan *World Bank* memperkirakan jumlah permintaan pekerja gig secara global dari tahun 2016-2023 meningkat sebanyak 41%.

Di mana hal ini didorong oleh perkembangan teknologi digital dan platform online yang memfasilitasi koneksi antara pekerja dan pemberi kerja. Fleksibilitas ini tidak hanya meningkatkan keseimbangan kerja-hidup, tetapi juga membuka peluang usaha bagi pekerja untuk mencari peluang karir yang baik dan sesuai dengan keahlian mereka tanpa terikat oleh lokasi geografis (Permana, 2023) Pekerja menjalankan tugas sesuai dengan keahlian dan tanggung jawab mereka, serta menerima upah yang telah disepakati, baik dalam bentuk gaji tetap, pembayaran per-proyek, atau kompensasi lain yang adil. Perintah atau instruksi kerja disampaikan melalui saluran komunikasi virtual, seperti email, aplikasi pesan instan, atau platform manajemen proyek (apnews.com, 2023)

Dalam era digital yang semakin maju, kemampuan untuk bekerja secara fleksibel, baik dari segi waktu maupun lokasi, telah membuka peluang bagi pekerja lepas untuk berkolaborasi dengan klien dari berbagai penjuru dunia (Alamsyah dkk., 2023). Tantangan utama yang dihadapi adalah terkait dengan kehilangan nuansa dan ekspresi non-verbal yang dapat mempengaruhi pemahaman dan interpretasi pesan instan. Selain itu, perbedaan zona waktu juga anantara pekerja dan klien yang berbeda juga dapat memperlambat respons dan koordinasi antara pekerja dan klien (Dindi & Damastuti, 2022).

Komunikasi antarpribadi memegang peranan penting dalam lingkungan *remote working*. Keterbatasan interaksi tatap muka menjadikan komunikasi antarpribadi penting untuk menjadi jembatan utama dalam membangun hubungan, memecahkan masalah, dan menghindari kesalahpahaman, dengan rekan kerja. Pada pekerja *remote*

working terdapat 3 hambatan yang terjadi yaitu hambatan teknis, hambatan sematik, dan hambatan psikologis (Dindi & Damastuti, 2022). Tantangan utama yang dihadapi adalah terkait dengan kehilangan nuansa dan ekspresi non-verbal yang dapat mempengaruhi pemahaman dan interpretasi pesan instan. Selain itu, perbedaan zona waktu juga antara pekerja dan klien yang berbeda juga dapat memperlambat respons dan koordinasi antara pekerja dan klien. Selain itu penggunaan alat komunikasi yang efektif dan pembentukan budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif juga menjadi kunci dalam mengatasi tantangan komunikasi yang muncul dalam lingkungan *remote working*.

Pekerja yang bekerja secara *remote* merasakan perubahan yang meliputi dua bentuk komunikasi yaitu perilaku komunikasi verbal dan perilaku komunikasi nonverbal. Dalam konteks *remote working*, komunikasi verbal sering terjadi melalui panggilan video, obrolan daring, atau email. Keterbatasan interaksi langsung dapat mempengaruhi kejelasan dan efektivitas komunikasi verbal. Perilaku komunikasi nonverbal juga mengalami perubahan dalam lingkungan kerja yang non-fisik. Ekspresi wajah, Bahasa tubuh, dan kontak mata yang terjadi dalam komunikasi tatap muka menjadi terbatas atau bahkan hilang dalam komunikasi jarak jauh. Hal ini dapat mengurangi kedekatan dan koneksi interpersonal antara rekan kerja. Karyawan mengalami perubahan pola komunikasi yang signifikan pada masa *work from home*. Selain itu, ditemukan juga *remote working* juga membuat jam kerja berubah, cara berpakaian, dan tempat kerja (Ramadhani et al., 2021).

Proses komunikasi bisnis yang dilakukan oleh *remote worker* dengan klien

mendorong penulis untuk melihat bagaimana komunikasi yang dimediasi komputer yang dilakukan pekerja *remote woker* dengan klien multinasional. Dalam dunia kerja yang semakin global dan terhubung, banyak pekerja lepas yang bekerja dengan klien dari berbagai negara dengan latar belakang budaya yang berbeda. Proses komunikasi penting untuk dipahami untuk membangun hubungan kerja yang baik dengan klien mereka. Pekerja lepas harus mampu beradaptasi dengan berbagai gaya komunikasi dan ekspektasi dari klien multinasional untuk memastikan kerjasama yang lancar dan produktif. Penelitian ini ingin mengungkapkan bagaimana komunikasi yang dilakukan pekerja dan menavigasi tantangan seperti perbedaan zona waktu, bahasa, dan budaya untuk menyesuaikan pesan dan cara komunikasi mereka untuk memenuhi kebutuhan klien yang beragam. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Komunikasi Termediasi pada Pekerja *Remote Working* dengan Klien Multinasional”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi termediasi pada pekerja *remote working* dengan klien multinasional?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan penulis, yaitu untuk mengetahui komunikasi termediasi pada pekerja *remote working* dengan klien multinasional.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat ataupun kegunaan dalam perkembangan penelitian dengan kajian komunikasi bisnis yang ada pada Program Studi Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jawa Timur. Hasil penelitian ini dapat membantu memperdalam pemahaman mengenai komunikasi pekerja dengan klien terutama dalam pemahaman komunikasi termediasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki sebuah manfaat praktis yang peneliti harapkan memberi sebuah wawasan yang lebih dalam untuk penelitian selanjutnya terkait komunikasi termediasi pada pekerja *remote working* dengan klien multinasional.