

BAB I

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). Angka positif Covid-19 di Indonesia mencapai 26.83 persen. Terdapat lebih dari 178 juta kasus yang dikonfirmasi dan 3,9 juta kematian hingga tahun 2021 (Yip & Perasso, 2021). Hal tersebut menyebabkan Presiden Joko Widodo menghimbau 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*, di Amerika Serikat terdapat lebih dari 5 juta karyawan yang telah bekerja *remote working* khususnya paruh waktu (Agbodzie, 2020). Sedangkan di Indonesia, pekerja yang melakukan *remote working* sebelum Covid-19 hanya 4%, lalu angka tersebut meningkat hingga 13% saat pandemi (Bayu, 2021). Perusahaan di

Indonesia yang menjalankan remote working, antara lain PT Logique Digital Indonesia, perusahaan IT *consultant* yang sudah menerapkan *full remote working* sejak 2018. Logique menggunakan beberapa aplikasi untuk menunjang pekerjaan, yaitu aplikasi Dokomodo Kerja, Nippo, Trello dan slack. Perusahaan yang melakukan remote working berikutnya yaitu, Bukalapak. Bukalapak merupakan situs belanja online terpercaya di Indonesia. Bukalapak menerapkan remote working sejak 2020, namun masih ada beberapa divisi yang diharuskan datang ke kantor seperti *call center*, *finance*, dan *netwok engineer*. Aplikasi penunjang yang dipakai Bukalapak saat remote working, yaitu *email*, *zoom* dan *skype*. Akan tetapi, Bukalapak sering mengalami kendala, seperti saat ada pekerjaan mendesak tim sulit dihubungi.



Gambar 1.1 Presentase pekerja yang bekerja jarak jauh di Indonesia

Sumber: JobStreet Indonesia

Pada tahun 2017, *McKinsey Global Institute (MGI)* 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 MGI 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).

Salah satu bentuk kecerdasan buatan di masa depan adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi komunikasi konvensional berubah menjadi modern dan serba digital seperti internet (Sari, Hartina, Awalia, Irianti, & Ainun, 2018). Internet sebagai media digital telah menawarkan banyak kemudahan (Baroroh, 2016). Akan tetapi, keterampilan bekerja dengan menggunakan media digital sebagai alat komunikasi baru tentu akan mengubah pola komunikasi dan memungkinkan terjadinya gangguan komunikasi dalam organisasi. Banyak karyawan yang sulit beradaptasi dan memiliki keterbatasan waktu untuk mempelajari teknologi baru, bahkan faktor usia dapat membuat karyawan 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 WFH menimbulkan banyak perubahan yang signifikan, yaitu komunikasi lebih sering menggunakan teknologi komunikasi digital, berkurangnya komunikasi non verbal, adanya kosa kata negatif (umpatan) saat berkomunikasi, cara berpakaian, pemilihan tempat kerja dan jam kerja (Agrawal, Smet, Lacroix, & Reich, 2020).

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 dan Alwan (Anggraeni & Ramadhani, 2021) menyimpulkan bahwa *remote working* membatasi interaksi antara dosen dan mahasiswa. Komunikasi hanya bisa terjadi saat menggunakan media komunikasi digital. Dosen dan mahasiswa mengalami 3 hambatan dalam berkomunikasi yaitu, hambatan teknis, hambatan semantik dan hambatan psikologis. Dampak dari hambatan tersebut, ialah mahasiswa

kesulitan mencerna materi dengan baik, dosen dan tenaga kependidikan mengalami kesulitan karena gagap teknologi, serta terjadinya *miss presepsi*.

Di Indonesia terdapat perusahaan yang menerapkan sistem *remote working* sejak 2019, yaitu Visualabs Indonesia. Visualabs Indonesia merupakan sebuah *Startup Creative Agency*, yang memiliki 34 SDM (Sumber Daya Manusia) diberbagai wilayah Indonesia. Sedangkan, latar belakang diatas telah menjelaskan bahwa *remote working* mengubah pola komunikasi diberbagai perusahaan. Banyak hambatan yang terjadi saat komunikasi diperantarai oleh media digital. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana pola komunikasi karyawan Visualabs Indonesia dalam bekerja *full remote working*? Dan apa saja hambatan yang dialami oleh Visualabs dalam berkomunikasi?

