

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN PADA MASA WORK FROM HOME

Bayu Rizky Ramadhani¹, Dyah Putri Ayuningtyas², Nadia Agustina Rahayu³, Raihan Robiansyah⁴, Rhenald Fahmi Andhika⁵ dan Dasrun Hidayat⁶

^{1,5} Communication Science, Faculty of Communication and Business, Telkom University

⁶ Communication Science, Faculty of Communication and Design,
Adhirajasa Reswara Sanjaya University

Article Info

Article history:

Received April 30, 2021

Revised June 17, 2021

Accepted June 18, 2021

Keywords:

Covid-19

Communication Pattern

Work From Home

Kata Kunci:

Covid-19

Pola Komunikasi

Work from Home

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pola komunikasi yang terjadi pada karyawan akibat diberlakukannya *Work from Home* (WfH) di masa pandemi Covid-19. *Work from home* menjadi gaya hidup baru bagi masyarakat, dan menjadi salah satu kebijakan yang diambil oleh perusahaan selama masa pandemi ini agar tetap dapat melakukan kegiatan walaupun dari rumah demi menghindari atau memutus rantai penyebaran virus Covid-19. Aktivitas *work from home* memunculkan keterkejutan sosial sehingga berpotensi memunculkan pola dan juga kebiasaan baru dalam komunikasi bagi karyawan. Masalah yang dibahas yaitu mengenai bagaimana pola komunikasi karyawan pada masa *work from home*. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode kajian literatur. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan literatur yang tersedia, terutama dari berbagai artikel yang dipublikasikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi karyawan pada masa *work from home*. Berdasarkan data yang telah diolah, diperoleh hasil bahwa *work from home* memiliki pengaruh terhadap pola komunikasi karyawan. *Work from home* juga berpengaruh terhadap setting komunikasi, seperti tempat, pakaian, waktu, dan suasana bekerja. Dengan adanya perbedaan tersebut membuat beberapa hal menjadi lebih fleksibel. Sementara itu, terdapat perubahan perilaku komunikasi karyawan selama masa *work from home* meliputi dua bentuk komunikasi, yaitu perilaku komunikasi verbal dan nonverbal. Dapat disimpulkan bahwa *work from home* menjadi penyebab perubahan terhadap pola dan perilaku komunikasi karyawan serta menurunnya produktivitas karyawan akibat tidak ada komunikasi secara langsung seperti sebelum diberlakukannya *work from home*.

ABSTRACT

This research is motivated by communication patterns that occur among employees due to the implementation of work from home (WFH) during the Covid-19 pandemic. Work from home has become a new lifestyle for the community, and is one of the policies taken by companies during this pandemic so that they can still carry out activities even from home in

order to avoid or break the chain of spreading the Covid-19 virus. The work from home activity creates social shock, so it has the potential to create new patterns and habits in communication for employees. The problem discussed is about the communication patterns of employees during the work from home period. The method used in writing this article is a literature review method. By using data collection techniques based on available literature, especially from various published articles. The purpose of this study was to determine employee communication patterns during the work from home period. Based on the data that has been processed, the results obtained that work from home has an influence on employee communication patterns. Work from home also affects the place, clothes, time, and working atmosphere. This difference makes things more flexible. Meanwhile, there are changes in employee communication behavior during the work from home period covering two forms of communication, namely verbal and nonverbal communication behavior. It can be concluded that work from home is the cause of changes in employee communication patterns and behavior as well as decreased employee productivity due to no direct communication as before the implementation of work from home.

Corresponding Author: Bayu Rizky Ramadhani

Faculty of Communication and Business,
Telkom University,

Jl. Telekomunikasi Terusan Buah Batu Indonesia 40257, Bandung, Indonesia

Email: bayurizky@student.telkomuniversity.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pada awal Desember tahun 2019 muncul virus corona atau Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) di Wuhan, China. Virus tersebut langsung menyebar dengan cepat hingga ke seluruh dunia termasuk Indonesia. Di Indonesia sendiri, Covid-19 pertama kali teridentifikasi pada tanggal 2 Maret 2020. Namun, menurut pakar epidemiologi Universitas Indonesia (UI) Pandu Riono bahwa virus Covid-19 sudah masuk ke Indonesia sejak awal Januari (Pranita, 2020).

Penyebaran Covid-19 yang semakin cepat mengakibatkan pemerintah membuat kebijakan dalam upaya mengatasi penyebaran Covid-19. Ada beberapa kebijakan pemerintah dalam menangani penyebaran virus tersebut, di antaranya *social dan physical distancing* (pembatasan interaksi antarindividu dengan menerapkan jarak). Kebijakan tersebut menimbulkan adanya budaya kerja baru yaitu bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH). *Work from home* adalah suatu konsep kerja dimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dari rumah (D. Hidayat et al., 2020). *Work from home* sendiri memiliki jam kerja yang lebih fleksibel bagi karyawan dan dapat membantu perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan walau dari rumah untuk dapat meminimalisir resiko penyebaran Covid-19 (Putra Salain et al., 2020).

Menurut data BPS per 1 Juni 2020 terdapat 39,09 persen sejumlah pekerja melaksanakan *work from home* sejak awal ditetapkan pandemi, sementara 34,76 persen lainnya bekerja dari rumah dengan kombinasi bekerja ke kantor beberapa waktu. Sementara temuan survei dari World Economic Forum menyebut, 91,7 persen perusahaan di Indonesia menerapkan *work from home*. (Yoshio, 2020). Namun, menurut pernyataan terbaru dari Forensic Advisor PwC Indonesia Paul van der Aa dalam rilis yang diterima di Jakarta, mengatakan bahwa sebanyak 50 persen responden yang merupakan pemimpin perusahaan di Indonesia telah menjadikan *work from home* sebagai pilihan permanen bagi karyawan mereka, sedangkan hanya 39 persen responden global yang menetapkan *work from home* menjadi permanen (Zuraya, 2021).

Ada banyak faktor yang dapat membuat suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik dan tercapainya tujuan perusahaan, salah satunya adalah produktivitas karyawan. Faktor yang berpengaruh dalam menunjang produktivitas karyawan adalah adanya komunikasi yang baik oleh pihak perusahaan dan seluruh karyawan (R. Hidayat & Hasanah, 2016). Komunikasi merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan semangat kerja karyawan. Komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud, apabila komunikasi antara pimpinan dan bawahan tidak terjalin dengan baik maka akan terjadi kesalahpahaman antara keduanya. Selain sebagai kunci pembuka, komunikasi juga menjadi kunci utama terbentuknya kerja sama yang baik agar perusahaan dapat maju sesuai dengan visi dan misi perusahaan (R. Hidayat & Hasanah, 2016).

Lalu apakah komunikasi tetap menjadi kunci produktivitas kerja dengan konsep WfH di tengah pandemic Covid-19? Kondisi ini yang menjadi ketertarikan peneliti untuk mengkaji perihal “Pola Komunikasi Karyawan Pada Masa *Work From Home*”. Pola komunikasi karyawan sebelum diberlakukannya *work from home* adalah karyawan melakukan pekerjaannya dan berkomunikasi secara langsung di kantor, akan tetapi setelah adanya virus Covid-19 membuat kebiasaan ini tidak dapat dilakukan kembali sebelum virus Covid-19 menghilang dari Indonesia (Maeskina & Hidayat, 2021). Selain itu, dengan adanya kebijakan *work from home* karyawan mempunyai pola komunikasi yang baru yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan media *online*. Beberapa teknologi yang dapat digunakan saat *work from home* adalah teknologi komunikasi pertemuan virtual misalnya aplikasi Zoom atau Google Hangouts. Komunikasi untuk koordinasi antar karyawan secara intens dapat menggunakan media aplikasi Grup Whatsapp, aplikasi chatting serta fasilitas video call yang bahkan dapat dipergunakan lebih dari satu orang lawan bicara memudahkan komunikasi perihal pekerjaan karena terkoneksi secara langsung (Komalasari, 2020).

Penelitian ini penting dilakukan karena situasi pandemi Covid-19 khususnya di Indonesia belum juga berakhir sehingga metode kerja WfH masih tetap diberlakukan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjawab pola komunikasi karyawan pada masa WfH. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perubahan pola komunikasi karyawan akibat diberlakukannya kebijakan *work from home* selama masa pandemi Covid-19.

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dan karyawan agar saling bahu-membahu dalam menerapkan metode kerja *work from home* dengan tetap memperhatikan sistem komunikasi. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu membangun komunikasi yang efektif dalam menjaga kelangsungan sebuah perusahaan dan nasib karyawan dengan tetap menerapkan sistem *work from home*.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah maka fokus penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi karyawan pada masa *work from home*? Untuk menjawab fokus penelitian, maka ditentukan aspek-aspek yang akan dikaji yakni peristiwa komunikasi yang dialami karyawan selama *work from home*, setting komunikasi yang dilakukan pada masa *work from home*, dan perilaku komunikasi karyawan selama *work from home*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur yaitu berisi teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian (Hidayat, 2012). Pada bagian ini dilakukan pengkajian mengenai konsep dan teori yang digunakan berdasarkan literatur yang tersedia, terutama dari artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah. Kajian literatur berfungsi untuk membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi dalam penelitian. Kajian literatur merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek-aspek yang ingin dikaji. Metode literatur memberikan kemudahan bagi peneliti dalam menyelesaikan masalah yang hendak diteliti (Hughes, 2008).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Work from Home (WfH) merupakan suatu istilah bekerja dari jarak jauh, atau lebih tepatnya bekerja dari rumah. Jadi karyawan tidak perlu datang ke kantor untuk bekerja secara tatap muka dengan para karyawan lainnya. *Work from home* merupakan istilah yang banyak digunakan selama masa pandemi ini karena banyak perusahaan yang memberlakukan karyawannya untuk bekerja dari rumah. Bekerja dari rumah berarti pekerjaan berbayar yang dilakukan terutama dari rumah (minimal 20 jam per minggu). Disisi lain juga memberikan keuntungan bagi perusahaan. Work

at/from home adalah melakukan pekerjaan seseorang di rumah seseorang dan bukan di gedung kantor. *Work from home* merupakan singkatan yang sering digunakan dalam komunikasi digital untuk memberi tahu kolega atau rekan bahwa seseorang bekerja dari rumah pada hari tertentu atau untuk periode sementara alih-alih secara teratur melapor ke tempat fisik bisnis (Dewayani, 2020).

Dengan adanya pandemi Covid-19 ini tentunya berdampak pada semua aspek kehidupan khususnya pola komunikasi dalam perusahaan antar karyawan dan juga atasan. Berdasarkan hasil penelitian yang kami dapatkan yaitu dengan adanya penerapan *work from home* muncul kebiasaan dan pola komunikasi yang baru. Dahulu para karyawan dan atasan melakukan pola komunikasi secara langsung dan tidak terlalu mengandalkan media teknologi, tetapi sekarang komunikasi yang dilakukan dalam perusahaan lebih banyak mengandalkan media teknologi. Pola komunikasi adalah cara seseorang individu atau kelompok berkomunikasi. Pola komunikasi dalam artikel ini adalah bagaimana terjadinya komunikasi pada masa *work from home* yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikasi. Pola komunikasi dapat dipahami dari suatu komunikasi yang bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini sangat dipengaruhi oleh simbol bahasa yang digunakan dan disepakati oleh kelompok tertentu (Saputra, 2013).

Adapun peristiwa komunikasi yang dirasakan oleh karyawan adanya perubahan meliputi peristiwa bercengkrama atau berkumpul sesama rekan kerja sepulang kerja di kafe maupun di tempat makan, namun adanya WfH kebiasaan itu tidak dapat dilakukan. Sebelum pandemic karyawan sering melakukan rutinitas jalan bersama untuk sekedar minum kopi dan makan bersama. Namun, setelah adanya ketentuan WfH kebiasaan itu tidak dapat dilakukan. Peristiwa komunikasi lainnya yang tidak dapat dilakukan selama WfH adalah karyawan juga tidak dapat lagi bertegur sapa secara langsung. Kondisi ini terjadi akibat WfH yang sebagai penerapan dari kebijakan protokol kesehatan yaitu kebijakan *physical distancing*, biasanya mereka melakukan tegur sapa dengan verbal dan nonverbal (Maeskina & Hidayat, 2021).

Peristiwa lainnya juga terjadi pada perubahan jam kerja yang menjadi lebih fleksibel. Hal ini tentunya memiliki dampak positif dan juga negatif. Contohnya adalah sekarang kerja tidak memiliki jam yang pasti, karena bisa dilakukan kapanpun via media digital seperti Zoom, Google Hangout, Microsoft Teams, Grup Whatsapp, dan lain-lain. Selain itu, secara pakaian pun sekarang bisa diakali, seperti hanya menggunakan bagian atas saja yang rapi, tetapi bisa menggunakan bawahan yang bebas asalkan tertutup. *Work from home* ini juga berpengaruh terhadap suasana bekerja karena memiliki tempat yang berbeda dengan kantor sehingga tidak terlalu terasa jenuh seperti halnya di kantor biasanya.

Tabel 1. Perubahan Perilaku Komunikasi Selama *Work from Home*

Peristiwa Komunikasi	Jalan bersama, nongkrong bersama , bertegur sapa secara langsung, jam kerja <i>fix time</i> .	Bertegur sapa secara tidak langsung (daring), kerja fleksibel dan dilakukan dari rumah.
Seting Komunikasi	Dilakukan sepulang kerja dan ketika istirahat kerja . Waktu bekerja tiap hari dan sesuai jadwal yang jelas.	Ngobrol dilakukan ketika ada zoom meeting kerja. Jam kerja fleksibel , tidak dibatasi oleh jam kerja.
Perilaku Komunikasi	Makan siang di kantor, minum kopi dan ngobrol santai di teras kantor. Bekerja langsung di kantor.	Makan siang di rumah, ngopi di rumah, dan bekerja dilakukan dari rumah.

Sumber: Hasil Kajian Referensi

Penerapan *work from home* juga menyebabkan terjadinya perubahan komunikasi antar karyawan serta adanya penurunan produktivitas karena tidak ada komunikasi secara langsung seperti sebelumnya, meskipun masih terhubung dengan teknologi karyawan dapat mengalami kesalahpahaman dalam pekerjaan. Hal ini juga menyebabkan terjadi perubahan pada lingkungan

kerja karyawan. Perubahan tersebut, dari lingkungan fisik ke lingkungan non fisik dengan bantuan teknologi juga dirasa mempengaruhi produktivitas kerja karyawan (Ngurah et al., 2021).

Selama masa *work from home* perilaku komunikasi karyawan juga mengalami perubahan. Perubahan perilaku komunikasi meliputi dua bentuk komunikasi yaitu perilaku komunikasi nonverbal dan perilaku komunikasi verbal. Perubahan yang terjadi adalah *work from home* membuat berkurangnya perilaku komunikasi nonverbal di antara karyawan. Pada dasarnya perilaku komunikasi nonverbal kemungkinan besar dipengaruhi oleh perubahan kondisi fisiologis yang berhubungan dengan perubahan ekspresi seseorang, seperti perubahan raut wajah, gerakan mata, gerakan alis mata, hingga perubahan - perubahan lain di wajah seseorang. Keadaan demikian menjadi bagian dari pesan dalam proses komunikasi nonverbal. Menariknya, komunikasi nonverbal cenderung lebih jujur karena pesan dalam komunikasi tersebut tidak berasal dari keinginan sadar, tetapi hadir dari keinginan bawah sadar seseorang. Dengan demikian kurangnya penggunaan komunikasi nonverbal dapat mempengaruhi komunikasi antar karyawan (Putra Fajar, 2020).

Perubahan perilaku komunikasi verbal muncul dengan beberapa indikasi bahasa, yaitu kosakata bermakna negatif lebih sering digunakan, disebut juga sebagai umpatan, atau penggunaan kosakata positif, tetapi dengan intonasi lebih tinggi terlebih ketika para karyawan mengalami tekanan pekerjaan serta mengalami stress. Hal ini bisa disebabkan adanya tambahan beban tugas dan pikiran. Perbedaan kondisi terhadap masing-masing individu tersebut muncul karena berbagai faktor personal dan psikologis, tetapi di masa pandemi saat ini, semua hal tadi dipicu oleh penyebab yang sama, yaitu aktivitas *work from home* (Putra Fajar, 2020).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap pola komunikasi karyawan pada masa *work from home*, dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan yang signifikan terhadap pola komunikasi, yaitu saat WfH pola komunikasi antar karyawan lebih mengandalkan media teknologi. WfH bekerja secara tidak langsung sehingga pertemuanpun juga terjadi secara daring melalui media digital. Kondisi ini merubah kebiasaan sehari-hari karyawan seperti nongkrong bersama, ngumpul dan bertegur sapa juga dilakukan secara daring.

Work from home juga membuat perilaku komunikasi karyawan berubah seperti berkurangnya komunikasi nonverbal antar karyawan dan lebih sering menggunakan kosakata bermakna negatif atau disebut sebagai umpatan. Oleh karena itu, *work from home* menjadi salah satu penyebab perubahan pola dan perilaku komunikasi yang terjadi antar karyawan. Selain itu, ditemukan juga *work from home* juga membuat jam kerja berubah, cara berpakaian, dan tempat bekerja.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Dewayani, T. (2020). *Bekerja dari Rumah (Work From Home) Dari Sudut Pandang Unit Kepatuhan Internal*.
- Hidayat, D. (2012). KEMASAN BASO CINTA. *Jurnal Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya*, 2(2), 210-221.
- Hidayat, D., Anisti, Purwadhi, & Wibawa, D. (2020). Crisis Management and Communication Experience in Education During the CoVid- 19 Pandemic in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(3), 67-82. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2020-3603-05>
- Hidayat, R., & Hasanah, U. (2016). Hubungan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 15-20.
- Hughes, R. (2008). Metodologi Penelitian Pendidikan Kopetensi Dan Praktiknya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287.
- Komalasari, R. (2020). Manfaat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Masa Pandemi Covid 19. *Tematik*, 7(1), 38-50. <https://doi.org/10.38204/tematik.v7i1.369>
- Maeskina, M. M., & Hidayat, D. (2021). Perubahan Perilaku Komunikasi Karyawan Disaat Menjalankan Physical Distancing Selama Pandemi Covid-19 Di Kota Bandung. ... : *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 60-71.
- Ngurah, I. G., Hadi, W., & Natalia, H. A. (2021). *Perubahan pada Lingkungan Kerja selama Pandemi : Dampaknya terhadap Produktivitas Karyawan*. 4(1), 300-308.
- Pranita, E. (2020). *Diumumkan Awal Maret, Ahli: Virus Corona Masuk Indonesia dari Januari - Kompas.com*.

- Putra Fajar, D. (2020). Dampak Work From Home Selama Pandemi Covid-19 terhadap Kondisi Fisiologis dan Perilaku Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 2(2), 1-19. <https://doi.org/10.33366/jkn.v2i2.46>
- Putra Salain, P. P., Putra Adiyadnya, M. S., & Eka Rismawan, P. A. (2020). Studi Eksplorasi Dampak Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bumn Di Wilayah Denpasar. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(2), 19-27. <https://doi.org/10.47532/jis.v3i2.181>
- Saputra, B. A. (2013). *Pola komunikasi; produksi program acara; talkshow sakinah*. 2, 12-54.
- Yoshio, A. (2020). *Survei: Work from Home Picu Jam Kerja Bertambah dan Kelelahan Mental - Nasional Katadata.co.id*.
- Zuraya, N. (2021, April). *Survei PwC: 50 Persen Usaha di Indonesia Permanenkan WFH | Republika Online Mobile*.