

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Signifikansi Penelitian

Kemajuan teknologi memunculkan ragam media baru sebagai media komunikasi seperti situs *web*, media sosial, radio *online*, dan *e-mail*. Media sosial menjadi salah satu yang diminati masyarakat dalam proses penyampaian pesan misalnya *WhatsApp*, *Slack*, *Zoom*, dll. Tidak hanya itu, media sosial mulai dimanfaatkan sebagai penunjang sistem kerja jarak jauh atau yang biasa disebut dengan *remote working* atau *telecommuting*. Dilansir dari situs *tirto.id*, sejak tahun 1973 Jack Nilles seorang direktur pada divisi penelitian interdisipliner di *University of Southern California* menciptakan istilah *telework*. Istilah ini merujuk pada pergantian segala bentuk teknologi telekomunikasi, terkait dengan pekerjaan yang perlu berpergian dan pada akhirnya mengurangi hambatan jarak dengan *telecommuting*. (*tirto.id*, 2019)

Istilah *remote working* memang bukanlah hal baru di dunia industri, sejak puluhan tahun silam telah digunakan sebagai penunjang kinerja kariawan. Awal tahun 2000-an, tepatnya tahun 2004 berbagai perangkat lunak pertemuan virtual seperti *GotoMeeting* mulai muncul, tahun 2009 aplikasi *Slack* hadir untuk memudahkan komunikasi karyawan dan manajer di mana pun mereka berada. Sedangkan pada tahun 2017 beberapa kota-kota besar yang padat teknologi seperti Austin dan San Fransisco menyampaikan bahwa masing-masing 60% dan 30% dari tawaran pekerjaan mereka diberikan kepada pekerja jarak jauh, Amerika Serikat Sejak 13 tahun terakhir telah mencatat pertumbuhan sekitar 150% atau sekitar 4.3 Juta orang karyawan yang bekerja dari rumah (*weworkremotely.com*, 2020). Dilansir dari *Kumparan.com* (2020), terdapat 7 aplikasi media sosial yang dapat menunjang sistem kerja *remote working*, antara lain *WhatsApp*, *Slack*, *Google Apps (G Suite)*, *Microsoft Office 365*, *Zoom*, *Toggl*, dan *DayWise*.

Di Indonesia *remote working* mulai digunakan beberapa tahun belakangan ini. Namun, awal Bulan Maret tahun 2020 silam hampir sebagian besar

perusahaan mulai memerintahkan karyawan mereka bekerja dari rumah (kompas.com). Hal ini disebabkan karena kebijakan pemerintah untuk mengatasi penyebaran Virus Corona 2019 atau yang biasa disebut dengan COVID-19. Adanya pernyataan dari WHO mengenai penetapan virus corona sebagai pandemi membuat pemerintah Indonesia akhirnya mengeluarkan beberapa kebijakan guna mengurangi penyebaran virus corona di Indonesia.

Dilansir dari situs *insight* talenta, pemerintah menerapkan 3 cara yaitu karantina wilayah, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan *lockdown*. Karantina wilayah merupakan peraturan yang diberlakukan dalam suatu wilayah tertentu yang bertujuan untuk menghimbau masyarakat dalam satu wilayah tertentu untuk menjaga jarak aman saat berinteraksi sekaligus, menahan diri untuk tidak pergi dari rumah apabila keadaan tidak mendesak. Sedangkan, penerapan PSBB merupakan pembatasan beberapa aktivitas sosial yang biasanya dilakukan seperti aktivitas belajar mengajar, perkantoran, kegiatan keagamaan dan kegiatan di tempat umum lainnya. Berbeda halnya dengan karantina wilayah dan PSBB, *lockdown* merupakan kebijakan pembatasan interaksi antar masyarakat yang jauh lebih ketat. Pemberlakuan *lockdown* tidak hanya melarang masyarakat untuk keluar di jam-jam tertentu, tetapi juga menutup akses masuk dan keluar wilayah sehingga wilayah tersebut dapat disterilkan. (Talenta.co, 2020).

Adanya kondisi seperti saat ini, perusahaan-perusahaan yang sebelumnya belum menggunakan sistem kerja *remote working* akhirnya menggunakan sistem kerja tersebut. Selain untuk mematuhi kebijakan pemerintah, juga ingin melindungi diri dari penyebaran virus ini. Dikutip dari situs Liputan6, Kepala Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi DKI Jakarta Andri Yansyah mengungkapkan bahwa terdapat 3.711 perusahaan yang mematuhi aturan bekerja dari rumah. Ini berdasarkan data hingga Sabtu (18/4/2020). Selanjutnya, Andri Yansyah menyebutkan bahwa terdapat 3.711 perusahaan dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 1.021.594 orang. Perusahaan yang menerapkan sistem bekerja dari rumah di tengah pandemi corona secara penuh ada 1.302 buah dengan total jumlah pekerja sebanyak 180.226 orang. Adapun perusahaan yang tetap beroperasi dengan

mengurangi sebagian kegiatan ada 2.409 perusahaan dengan 841.368 orang. (Liputan6.com, 2020)

Dilansir dari situs Talenta.co, Pemerintah mulai menguji coba model *remote working* untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS). Ada 1.000 PNS berpangkat fungsional dari Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) yang sudah bekerja secara *mobile* mulai 1 Januari 2020 lalu. Menteri PPN/Kepala Bappenas, Suharso Monoarfa, mengatakan masa depan perkantoran pemerintah akan diselenggarakan dengan konsep *smart office*, layaknya perusahaan startup. Konsep ini diusung untuk menyesuaikan dengan pola hidup modern. (Talenta.co, 2020)

Selain Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), terdapat beberapa perusahaan lain yang saat ini menggunakan sistem kerja *remote working*, antara lain PT Logique Digital Indoneisa, Bukalapak, dan DBS Bank. PT Logique Digital Indonesia sebenarnya telah menerapkan sistem kerja *remote working* ini sejak tahun 2018 tetapi tidak menyeluruh. Pada bulan Maret 2020 kemarin lah PT Logique Digital Indonesia menerapkan sistem *full remote working*. (Logique.co.id, 2020)

Dijelaskan oleh Harpaz (2002) terkait keunggulan dan kelemahan sistem kerja *remote working/telecommuting*, dibagi menjadi tiga tingkatan yaitu, individu, organisasi dan sosial. Ditingkat individu, keunggulaannya antara lain jam kerja fleksibel dan lebih banyak waktu untuk keluarga/sosial. Sementara, kelemahannya antara lain permasalahan legalitas dan kurang dukungan profesional. Selanjutnya, pada tingkat organisasi keunggulannya antara lain peningkatan produktivitas dan peningkatan sumber daya manusia. Sedangkan kelemahannya antara lain sulit diterapkan untuk organisasi dengan manajemen terpusat dan tambahan biaya untuk transisi *telecommuting*. Pada tingkat terakhir yaitu tingkat sosial, keunggulannya antara lain mengurangi kerusakan lingkungan dan hemat pengeluaran infrastruktur dan energi.

Keputusan menggunakan sistem kerja *remote working* oleh perusahaan-perusahaan tersebut menimbulkan kebutuhan aplikasi media sosial sebagai media

komunikasi antar karyawan perusahaan. Salah satu aplikasi media sosial yang digunakan adalah *WhatsApp*. Dikutip dari situs cncbincindonesia.com, *WhatsApp* adalah aplikasi perpesanan buatan *Facebook* yang menjadi platform berguna untuk menjaga komunikasi dengan teman atau bos di kantor. Menggunakan fitur panggilan suara atau video, dapat memberikan dokumen, bahkan *video call group*, urusan komunikasi diklaim akan tetap aman. Selain aplikasi *WhatsApp*, situs cncbincindonesia.com juga menyebutkan beberapa aplikasi lain yang digunakan untuk menunjang sistem kerja *remote working*, antara lain, *slack*, *zoom*, *Google Hangout meet*, dan lain-lain. (cncbincindonesia.com, 2020)

Saat ini, salah satu perusahaan yang menggunakan sistem kerja *remote working* akibat dari adanya kebijakan pemerintah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) adalah PT. Quattro Media Contindo. PT. Quattro Media Contindo merupakan perusahaan *Value Added Service Provider* (VASP) atau lebih dikenal sebagai *Content Provider* yang bergerak di bidang *Value Added Service* (VAS). Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2011 dan memiliki passion untuk menghasilkan produk *Value Added Service* (VAS) untuk para pelanggan melalui provider telekomunikasi. Perusahaan ini menciptakan produk berupa beberapa layanan utama yang bekerjasama dengan perusahaan *telco* ternama di Indonesia (Ooredoo dan XL Axiata), yaitu *premium SMS*, *ring-back tone* (RBT), dan *games*.

Perusahaan ini menjadi salah satu perusahaan yang menggunakan sistem kerja *remote working* saat pandemi ini karena sistem kerja mereka sebelumnya masih menggunakan *regular office work*. Menggunakan beberapa media sosial seperti *WhatsApp*, *Zoom*, *Google Meet*, dan *Microsoft Outlook* sebagai penunjang sistem kerja baru mereka, perusahaan ini perlahan menyesuaikan diri karena adanya pandemi COVID-19 yang mengakibatkan keharusan menerapkan sistem kerja *remote working* agar perusahaan tetap berjalan. Kegiatan kerja pun akhirnya harus berubah seiring pergantian sistem kerja ini, mulai dari memanfaatkan *WhatsApp* sebagai media komunikasi antar karyawan, media untuk mendiskusikan dan mengirimkan hasil kerja para karyawan, hingga media sebagai wadah keperluan *meeting* dengan memanfaatkan salah satu fitur *WhatsApp* yaitu

Group Video Call. Zoom, Google Meet atau Microsoft Outlook digunakan jika terdapat fitur *WhatsApp* yang dirasa sudah tidak mumpuni untuk menunjang kegiatan kerja.

Peneliti menetapkan PT. Quattro Media Contindo sebagai objek penelitian karena peneliti mencari perusahaan yang bergerak di bidang teknologi yang terdampak pandemi COVID-19 dan harus mengubah sistem kerja dari *regular office work* ke *remote working* secara terdesak. Selain itu, karena PT. Quattro Media Contindo merupakan perusahaan *content provider* di bidang *Value Added System (VAS)*, pembuatan konten menjadi lebih sulit karena diterapkannya sistem kerja *remote working*. Kemudian, kegiatan rumah yang menyita waktu, jam kerja yang tak tentu, tidak semua karyawan memiliki fasilitas *wifi* di tempat tinggalnya, serta jaringan yang tidak stabil membuat pekerjaan para karyawan PT. Quattro Media Contindo menjadi terganggu.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka penting untuk dikajipemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* selama pandemi COVID-19 berlangsung pada PT. Quattro Media Contindo. Peneliti tertarik mengulas hal ini karena ingin mengetahui secara detail bagaimana pemanfaatan media sosial *WhatsApp* oleh karyawan PT. Quattro Media Contindo sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* selama masa pandemi COVID-19. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji sebuah penelitian yang berjudul **“PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DALAM SISTEM KERJA REMOTE WORKING (STUDI KASUS PADA PT. QUATTRO MEDIA CONTINDO SELAMA MASA PANDEMI COVID-19)”**

1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote-working* selama masa pandemi COVID-19 pada PT. Quattro Media Contindo. Bagaimana pemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working*.

Apa saja faktor penunjang pemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam *remote working*, serta apa saja faktor penghambat dalam pemanfaatan media sosial *WhatsApp* tersebut.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang telah dirumuskan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* saat pandemi COVID-19 berlangsung pada PT. Quattro Media Contindo?
2. Apa saja faktor penunjang dalam pemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* selama masa pandemi COVID-19 pada PT. Quattro Media Contindo?
3. Apa saja faktor penghambat dalam pemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* selama masa pandemi COVID-19 pada PT. Quattro Media Contindo?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* dan apa saja faktor penunjang serta penghambat dalam pemanfaatan media sosial *WhatsApp* digunakan sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* selama masa pandemi COVID-19 pada PT. Quattro Media Contindo.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Akademis

1. Bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini dapat menambah referensi yang ada dan dapat digunakan pada pengembangan penelitian, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi.

2. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi yang positif dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2. Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pegawai/karyawan yang melakukan sistem kerja *remote-working* dalam menentukan pemilihan media sosial apa yang tepat digunakan di masa yang akan datang.
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan guna menambah wawasan dan sumbangan kepustakaan bagi pembaca yang memiliki minat lebih dalam materi serupa atau berkaitan dan dapat dijadikan acuan dalam penelitian lanjutan dimasa yang akan datang.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah peneliti dalam menyusun dan menulis skripsi, maka kerangka sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan signifikansi penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terbagi dalam manfaat akademis dan manfaat praktis, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian secara sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang bersumber dari lima penelitian terdahulu, konsep penelitian, teori penelitian, dan kerangka berfikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam bab ini terdapat metode pengumpulan data, penentuan key informan dan informan, teknik analisis data, teknik keabsahan data, serta memuat tempat dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan deskripsi objek penelitian yakni pembahasan masalah yang diangkat dan penguraian hasil penelitian tentang “Pemanfaatan Media Sosial *WhatsApp* Sebagai Media komunikasi dalam Sistem Kerja *Remote working* (Studi Kasus pada Pt. Quattro Media Contindo Selama Masa Pandemi Covid-19)”

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang dilakukan peneliti berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian.