

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pemanfaatan media sosial *WhatsApp* oleh karyawan PT. Quattro Media Contindo sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* selama pandemi COVID-19 berlangsung, secara *intense* para karyawan menggunakan media sosial *WhatsApp* seiring dengan ditetapkannya sistem kerja *remote working* di PT. Quattro Media Contindo sejak tanggal 13 Maret 2020. Berikut kesimpulan yang diambil oleh peneliti, bahwa:

1. Kegiatan yang dilakukan dalam memanfaatkan media sosial *WhatsApp* antara lain menerima dan mengirimkan dokumen kerja dan berkomunikasi dengan rekan kerja atau pihak-pihak terkait seperti atasan, *client*, *sales*, *business partner*, *provider telecommunication*, *lawyer*, dan konsultan di luar kantor dengan memanfaatkan fitur *chat*, kirim dokumen, *Video Call*, dan *Group Video Call*. *Feedback* yang diberikan pihak-pihak terkait kepada karyawan PT. Quattro Media Contindo masih tergolong normal. Diterapkannya sistem kerja *remote working* membuat penggunaan media sosial *WhatsApp* menjadi lebih sering karena juga adanya pandemi COVID-19 yang mengharuskan orang untuk saling berjaga jarak.
2. Pemanfaatan media sosial *WhatsApp* oleh karyawan PT. Quattro Media Contindo dalam sistem kerja *remote working* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan produktivitas kerja menjadi lebih baik. Keputusan untuk menggunakan media sosial *WhatsApp* didasari oleh keinginan kemudahan berkomunikasi dengan pihak-pihak terkait karena menggunakan media sosial yang sama serta fitur-fitur yang ditawarkan dianggap mudah untuk digunakan.

3. Karyawan PT. Quattro Media Contindo mengalami beberapa hambatan dalam pemanfaatan media sosial *WhatsApp* dalam sistem kerja *remote working* yang terbagi ke dalam 3 faktor, yaitu faktor teknis, faktor eksternal, dan faktor individu terkait. Faktor teknis yang dialami adalah berkurangnya ukuran dan resolusi pada dokumen yang dikirimkan akibat kompresi yang dilakukan *WhatsApp* secara otomatis. Faktor eksternal yang dialami adalah ketidak stabilan jaringan di waktu-waktu tertentu. Faktor Individu terkait yang dialami adalah keterlambatan pihak-pihak terkait dalam mengirimkan feedback kepada para karyawan. Penanganan terhadap hambatan ini juga terbagi menjadi 3 sesuai dengan kategori faktor penghambat itu sendiri. Pertama, dalam menangani hambatan pada faktor teknis, para karyawan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk berpindah ke platform lain atau melakukan kompresi dokumen sendiri sebelum mengirimkannya melalui *WhatsApp*. Kedua, dalam menangani hambatan pada faktor eksternal, para karyawan mencari lokasi terbaik untuk mencari jaringan yang stabil dan mencari tempat yang menyediakan *wifi* yang stabil jika memungkinkan. Terakhir, cara menangani hambatan pada faktor individu terkait adalah dengan langsung melakukan panggilan suara melalui jaringan telepon pribadi agar lebih cepat dan tidak memakan banyak waktu.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dianalisa dan dijelaskan oleh peneliti. Melalui pemanfaatan media sosial *WhatsApp* sebagai media komunikasi dalam sistem kerja *remote working* selama pandemi COVID-19 berlangsung pada PT. Quattro Media Contindo, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi karyawan PT. Quattro Media Contindo bisa lebih luas lagi dalam melakukan eksplorasi pada fitur-fitur media sosial *WhatsApp* seperti adanya pesan suara (*voice note*) dan *WhatsApp Web*.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang terkait dengan pemanfaatan media sosial dalam sistem kerja *remote working*, khususnya media sosial *WhatsApp* lebih mengkaji lagi tentang pemanfaatan *WhatsApp* dalam sistem kerja *remote working*, dampak positif, dan dampak negatif apa yang dapat ditimbulkan oleh penggunaan *WhatsApp* itu sendiri.