

## MANAJEMEN KOMUNIKASI ONLINE KARYAWAN DALAM BEKERJA DI RUMAH SELAMA COVID-19

**Pramelani**

Universitas Bina Sarana Informatika

Email : [pramelani.pli@bsi.ac.id](mailto:pramelani.pli@bsi.ac.id)

**Received:** February 23, 2022. **Revised:** March 20, 2022. **Accepted:** April 08, 2022. **Issue Period:** Vol.6 No.2 (2022), Pp.423-429

**Abstrak:** Masa pandemi Covid-19 belum berakhir di dunia. Masa tersebut dirasakan juga di negara Indonesia termasuk wilayah Jakarta. Pemerintah mengeluarkan aturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang memuat batasan-batasan salah satunya di area perkantoran. Aturan yang lebih fokus pada jumlah pegawai yang masuk bekerja di kantor dan yang bekerja dari rumah. Jakarta berada di antara status level 3 atau level 2 Covid-19. Aturan bekerja dari rumah menuntut karyawan untuk dapat tetap produktifitas dan dapat mengerjakan tugas sesuai yang ditanggungjawabkan. Komunikasi online selama bekerja di rumah adalah faktor penting untuk dapat berkoordinasi dengan tim kerja. Tujuan dari penelitian ini sebagai upaya untuk mengetahui manajemen komunikasi online karyawan dalam bekerja di rumah selama Covid-19. Penelitian ini kualitatif, dan teknik yang digunakan adalah teknik *sampling* berdasarkan tujuan penelitian. Informan adalah karyawan yang bekerja di daerah Jakarta yang mengalami kerja dari rumah. Hasil dari penelitian ini adalah belum adanya evaluasi dalam manajemen komunikasi online selama bekerja dari rumah. Karyawan dalam manajemen komunikasi online hanya melakukan tahap perencanaan, koordinasi serta tindakan dalam menjalankan tugasnya.

**Kata kunci:** manajemen; komunikasi, online; karyawan; Covid-19

**Abstract:** *The Covid-19 pandemic is not over in the world. This period was also felt in Indonesia, including the Jakarta area. The government issued PPKM rules (Enforcement of Restrictions on Community Activities) which contained restrictions, one of which was in the office area. Rules that focus more on the number of employees who come to work in the office and who work from home. Jakarta is between the status of level 3 or level 2 of Covid-19. The rules of working from home require employees to be able to stay productive and be able to do the tasks they are responsible for. Online communication while working at home is an important factor in being able to coordinate with the work team. The purpose of this research is to find out the management of employees' online communication in working at home during Covid-19. This research is qualitative, and the technique used is a sampling technique based on the research objectives. Informants are employees who work in the Jakarta area who experience working from home. The result of this study is that there is no evaluation in online communication management while working from home. Employees in online communication management only carry out the planning, coordination and action stages in carrying out their duties.*

**Keywords:** *management; communication; online; employee; Covid-19*



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.789

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## I. PENDAHULUAN

Dalam kurun waktu lebih dari 2 (dua) tahun, dunia masih dilanda Covid-19, termasuk Indonesia yang berada di posisi ke-13 dimana dicatatkan oleh Worldometer pada tanggal 21 September 2021 sebanyak 4.195.958 kasus dibandingkan dengan negara Amerika Serikat sebesar 43.242.302 kasus yang berada di urutan pertama, kemudian diikuti posisi negara dari India, Brasil, Inggris, Rusia, Perancis, Turki, Iran, Argentina, Kolombia, Spanyol, serta Italia. [1]. Dengan melihat kasus tersebut, pemerintah pernah menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). di berbagai daerah. Masyarakat yang berada di daerah Jakarta pun masih mengalami pandemi dengan pembatasan level. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pencegahan dari Covid-19 tidak terulang kembali.

Kota Jakarta tercatat kasus Covid-19 pada tanggal 2 Maret 2022 telah mencapai 1.182.669 dari bulan Maret 2020. [2]. Aturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang berlaku di daerah Jakarta berubah-ubah tergantung dari adanya grafik peningkatan status Covid-19. Jakarta. PPKM merujuk pada instruksi Menteri Dalam Negeri (Inmendagri) No. 18 Tahun 2022. Jakarta pernah berada di level 3 (tiga) status Covid pada tahun 2021 dan Maret 2022. Meski belum mampu ke level 1 (satu) statusnya, pemerintah tetap memerhatikan benar-benar tentang keterbatasan dalam kegiatan yang dilakukan untuk umum, termasuk kegiatan perkantoran.

PPKM menerapkan jumlah maksimal orang yang bekerja di kantor yakni pada waktu Jakarta mendapatkan status level 3, maka karyawan yang bekerja di sektor esensial baik perbankan dan asuransi hanya maksimal 50% untuk pelayanan publik serta 25% dalam pelayanan administrasi bidang non esensial sebesar 50% bekerja di kantor; perkantoran bergerak di pasar modal, teknologi informasi dan komunikasi sebesar 50% pegawai; untuk industri ekspor sebanyak 75% dengan kerja shift serta 25% staf pada pelayanan administrasi; usaha di bidang perhotelan non karantina berjumlah 50% karyawan; sedangkan sektor kritikal mencakup kesehatan, keamanan logistik, transportasi diperbolehkan 100% karyawan bekerja di kantor. [3]. Perbedaan dengan PPKM level 2 kondisi pusat perkantoran yang esensial bagian pelayanan berlaku sistem 75% bekerja di kantor dan di bidang administrasi diperbolehkan 50% karyawan; sedangkan non-esensial berjumlah 50% karyawan bekerja di kantor dimana selebihnya bekerja di rumah. [4]

Meskipun masih menjalankan bekerja dari rumah, karyawan tetap harus produktifitas normal dimana dituntut untuk sama dengan situasi pada saat sebelum pandemi. Selama bekerja dari rumah (BDR), karyawan tetap terus dapat berkomunikasi setidaknya sama seperti bekerja di kantor. Komunikasi tersebut dilakukan dengan adanya ketergantungan media komunikasi agar dapat selalu berkoordinasi pekerjaan sehingga terselesaikan dengan baik. Namun, komunikasi yang dijalankan pun dapat terjadi salah persepsi dalam menanggapi pesan yang disampaikan si pengirim (miskomunikasi). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian ini berjudul Manajemen Komunikasi Online Karyawan Dalam Bekerja Di Rumah Selama Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana karyawan melakukan manajemen komunikasi secara online selama bekerja di rumah selama Covid-19.

## II. METODE DAN MATERI

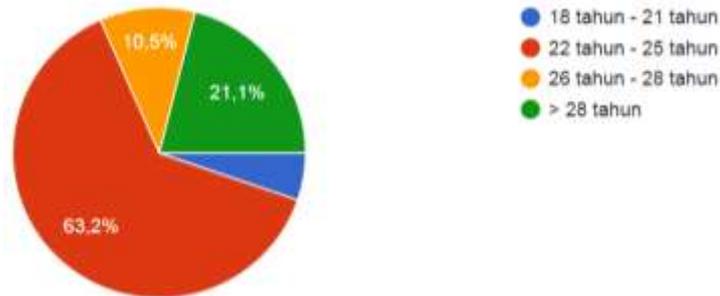
Penelitian tentang manajemen komunikasi online karyawan ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berbagai definisi mengenai penelitian model kualitatif yakni penelitian yang menjelaskan bahwa metode ini menuangkan data deskriptif dengan dijabarkan dengan kata-kata yang detail. [5]. Pengertian metode kualitatif juga disebutkan sebagai pendekatan yang berpusat pada fenomena yang alami atau disebut dengan studi lapangan.

Informan dipilih dalam penelitian ini berdasarkan *purposive sampling*. Informan ditentukan bekerja di daerah Jakarta yang melakukan sistem bekerja dari rumah dimana teknik pengumpulan datanya secara observasi, kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan wawancara secara terbuka melalui *google form* serta studi pustaka Analisa data yang digunakan yakni dari reduksi data, lalu disajikan datanya, dan terakhir adalah melakukan penarikan kesimpulan. [1]



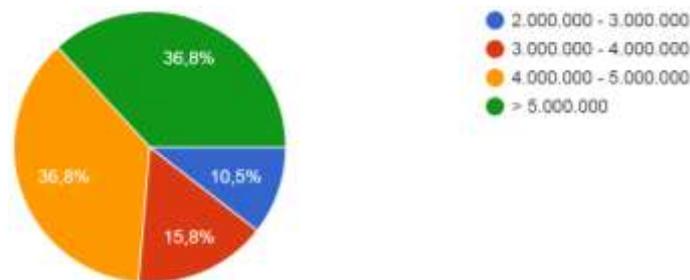
### III. PEMBAHASAN DAN HASIL

Dari pengumpulan data yang diperoleh dari para informan yang bekerja di wilayah Jakarta berikut dapat digambarkan lebih detail mengenai profil informan yaitu:



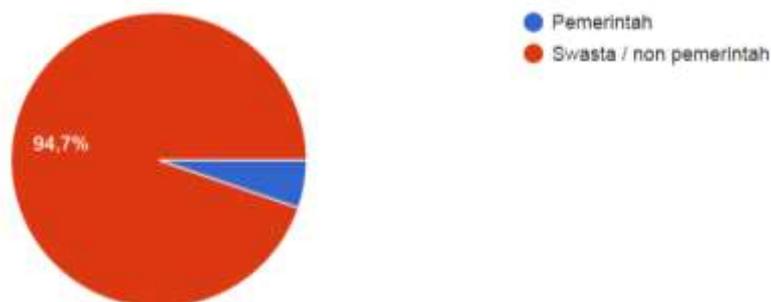
Gambar 3.1. Usia informan

Profil informan didominasi berusia antara 22 – 25 tahun yakni sebesar 63,2%, dan umur di atas 28 tahun berada posisi kedua. Sisanya persentase, informan berusia 26 tahun -28 tahun serta 18 tahun – 21 tahun.



Gambar 3.2. Pendapatan Informan

Profil informan terlihat memiliki pendapatan per bulannya sebesar lebih dari Rp 5.000.000,00 dan Rp 4.000.000,00 – Rp 5.000.000,00. Sedangkan informan lainnya berpendapatan dengan nominal Rp 3000.000,00 – Rp 4.000.000,00. Dan sisanya mempunyai pemasukan sebulan sebanyak Rp 2.000.000,00 – Rp. 3.000.000,00.



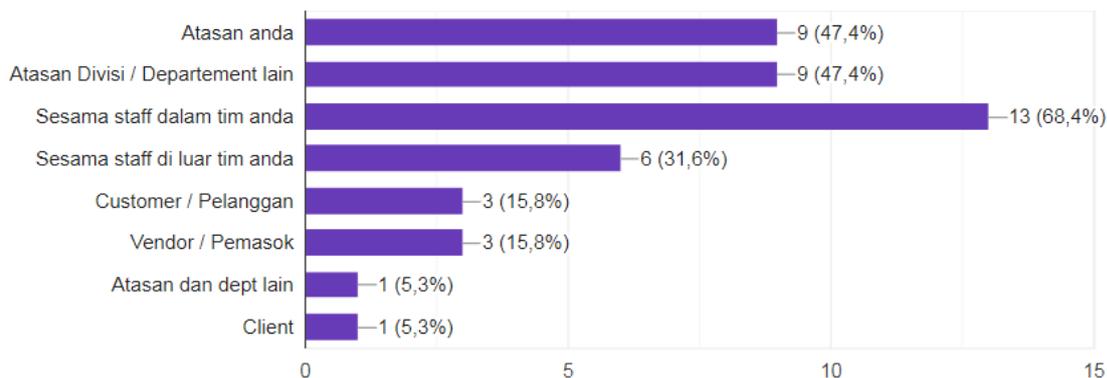
Gambar 3.3. Jenis instansi pekerjaan informan



Selain dari segi usia dapat diketahui bahwa informan di daerah Jakarta lebih banyak bekerja di sektor swasta atau *non-pemerintah* sebesar 94,7% dibandingkan yang bekerja di instansi pemerintah yang hanya 5,3%. Untuk bidangnya lebih banyak di sektor kritikal, esensial, serta sisanya di sektor distribusi *non-food*, pendidikan, kesejahteraan, dan *event* lainnya. Berdasarkan lama kerja, karyawan yang bekerja selama lebih dari 3 tahun lebih banyak yang menjadi informan, dan sisanya kurang 1 (satu) tahun, 1 – 2 tahun, Pekerjaannya pun lebih banyak dilakukan secara tim daripada individu sehingga dibutuhkan koordinasi dalam bekerja. Tim kerja lebih dari 3 orang dan ada hanya 3 atau 2 orang. Selama pandemi, pekerja menerapkan sistem bekerja dari rumah.

Bekerja dari rumah memerlukan adanya manajemen komunikasi online secara efektif. Manajemen adalah kegiatan yang dijalankan oleh sekelompok atau pun anggota organisasi demi tercapainya tujuan organisasi yang terencana dengan baik. [6]. Sedangkan komunikasi *online* merupakan komunikasi yang menggunakan jaringan internet dalam mengirimkan pesan. Komunikasi mengandung pengertian proses penyampaian pesan dari si pengirim ke penerima pesan dengan menggunakan media. Media yang dimaksud adalah media online dimana menurut Mondry sebagai media yang berbasis teknologi, fleksibel, mampu untuk interaktif serta berfungsi baik privat maupun public dengan menggunakan internet. [7]

Dalam alur manajemen komunikasi online, karyawan yang diteliti telah melakukan persiapan baik dari segi alat yang dibutuhkan berhubungan dengan pekerjaan, alat komunikasi, serta aspek berhubungan dengan internet. Selain itu, adanya perencanaan komunikasi untuk koordinasi pekerjaan dengan atasan maupun rekan kerja sebelum dilakukan kegiatan bekerja dari rumah. Alat komunikasi *online* tersebut yang sering digunakan karyawan dalam proses penyelesaian kerja yakni *email*, *whatsapp*, dan *zoom meeting*. Persiapan alat tidak hanya itu, tetapi karyawan juga menyiapkan perangkat *laptop*. Laptop ini juga sebagai penyimpan data *softcopy* pekerjaan selain *flashdisk*. Dikarenakan bekerja dari rumah menggunakan komunikasi *online*, maka karyawan memperhitungkan kuota internet untuk dapat mengaksesnya.



Gambar 3.4. Koordinasi Komunikasi Online Karyawan

Gambar di atas mencerminkan bahwa karyawan juga melakukan koordinasi dalam berkomunikasi dimana karyawan lebih cenderung berkoodinasi dengan sesama staf di dalam timnya sebesar 68,4%, dan interaksi komunikasi juga ke atasan langsung maupun atasan lain di luar divisi sebanyak 47,4%. Tidak hanya itu, pegawai diketahui bekerjasama secara *online* dengan tingkatan level yang sama di luar divisi, pelanggan, pemasok, serta klien. Dengan demikian, peneliti dapat mengetahui bahwa manajemen komunikasi online juga dilakukan pada tahap koordinasi (*coordinating*). Menurut Hasibuan, koordinasi sebagai usaha kerjasama antara unit dalam pelaksanaan berbagai tugas sehingga tercipta saling membantu serta saling melengkapi [8]

Pengertian pelaksanaan (*actuating*) yakni tindakan dalam menjalankan yang sudah direncanakan atau dipersiapkan dengan pembagian tugas masing-masing karyawan agar saling bekerjasama dan bekerja efektif



dalam mencapai tujuan [9] . Dalam tahap pelaksanaan karyawan mulai berkomunikasi *online* diawali memberikan informasi mengenai kehadiran. Absen kehadiran dengan melaporkan ke atasan masing-masing secara *online* seperti penggunaan grup *whatsapp*. *Whatsapp* adalah salah satu media sosial. Media sosial adalah platform media yang berguna untuk berkirim informasi, berita, foto maupun hal yang lain dari individu yang lain [10]. Media sosial tersebut juga merupakan salah satu alat komunikasi *online*. Komunikasi karyawan tidak dibatasi dalam berhubungan dengan atasan saja, tetapi di luar departemen ataupun dengan pihak lain di luar instansi. Komunikasi yang dilakukan oleh karyawan adalah demi dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Namun, dalam berkomunikasi *online* selalu ada kendala berkaitan dengan media yang digunakan sebagai berikut dalam tabel di bawah ini.

Tabel. 3.1. Pendapat Informan mengenai Penggunaan Alat Komunikasi *Online*

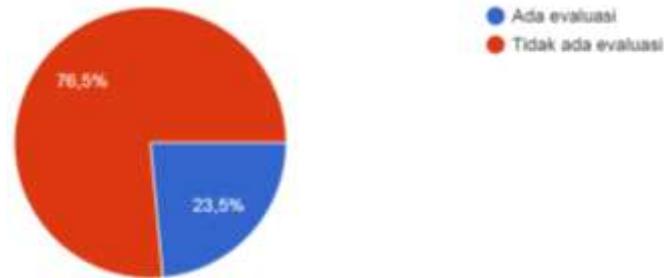
Alat Komunikasi Online	Respon Komunikasi	Kendala
Email	Kadang cepat direspon dan kadang tidak cepat mendapat balasan dari si penerima	Gangguan sinyal Alamat email salah
Whatsapp: Text	Dapat diterima dengan baik tetapi terkadang miskomunikasi	Provider bermasalah
Call	Dapat diterima baik dengan penerima pesan	Gangguan sinyal
Zoom Meeting	Dapat diterima baik dengan penerima pesan	Gangguan sinyal Tidak semua bisa mengakses

Pendapat dari tabel di atas disebutkan bahwa kendala masing-masing alat komunikasi selalu ada meskipun respon komunikasi dapat diterima dengan baik seperti *whatsapp call*, dan *zoom meeting*. *Zoom meeting* dipergunakan hanya pada waktu diadakannya rapat internal, di luar divisi, atau dengan pemasok dan pelanggan. Di samping alat yang disebutkan di atas, ada sebagian kecil karyawan yang menggunakan alat komunikasi seperti *skype*, dan *google meet* sejenis dengan *zoom meeting* tetapi beda *provider*. Tidak hanya alat untuk berkomunikasi *online* yang mengalami kendala, tetapi juga sistem perusahaan yang digunakan dalam pengiputan data-data dimana lebih banyak menggunakan sistem bernama *intacs* yang merupakan salah satu *software ERP (Enterprise Resource Planning)*. Proses komunikasi tidak selalu berjalan lancar. Hambatan komunikasi merupakan gangguan yang dapat mempersulit pengiriman pesan serta dalam memberikan umpan balik sehingga komunikasi tidak efektif [11].

Karyawan selama bekerja dari rumah melakukan komunikasi dari awal masuk sampai selesai pekerjaan. Awal masuk dilihat dari koordinasi pada saat melakukan absen kehadiran dengan melaporkan ke atasan masing-masing secara *online*. Proses komunikasi masih terus berlanjut dengan berkoordinasi berkenaan dengan tugas yang diberikan oleh atasan. Dalam mencapai penyelesaian tugas, karyawan juga berkoordinasi di



luar divisinya yang masih punya hubungan kerjasama dalam tugas tersebut dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini dapat diketahui adanya komunikasi secara vertikal dan komunikasi horizontal pada organisasi.



Gambar 3.5. Tanggapan evaluasi sistem komunikasi online

Manajemen komunikasi yang efektif adalah evaluasi dari semua kegiatan yang sudah dilakukan agar hambatan yang dialami dapat diminimalisir sehingga proses komunikasi online dalam bekerja di rumah dapat berjalan lancar. Di lihat dari gambar di atas, menunjukkan bahwa masih banyak yang belum menggunakan tahapan evaluasi (*controlling*) sehingga kendala yang dihadapi kemungkinan besar akan terulang kembali. Namun, bagi yang melakukan evaluasi dari kegiatan komunikasi *online* dalam penyelesaian pekerjaan, kendala dapat berkurang. Dengan sistem bekerja dari rumah, karyawan mengungkapkan bahwa melakukan pekerjaan bukan di kantor dianggap kurang efektif dikarenakan tidak adanya fasilitas kuota internet dari tempat karyawan bekerja, gangguan bukan hanya bersumber dari akses internet namun gangguan dari suasana di rumah yang kurang mendukung meskipun karyawan dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil yang diperoleh oleh penulis dari penelitian ini untuk mengetahui manajemen komunikasi online karyawan dalam bekerja dari rumah selama Covid-19 yakni karyawan melakukan manajemen komunikasi online tidak sampai pada tahapan evaluasi dari seluruh kegiatan komunikasi yang sudah dilakukan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Karyawan tetap melakukan persiapan atau perencanaan untuk komunikasi online selama bekerja dari rumah mulai dari kuota internet, peralatan seperti *laptop*, *handphone*, serta aplikasi yang mendukung untuk berjalannya komunikasi *online* termasuk *whatsapp*, *zoom meeting*, *skype*, dan alat *online* sejenis lainnya. Tahapan koordinasi bersama tim kerja baik ke atasan dan sesama level baik dari dalam divisi atau di luar divisi. Dalam tahap tindakan pelaksanaan komunikasi *online*, karyawan masih mengalami kendala yang paling banyak dikeluhkan berkenaan dengan gangguan sinyal. Sehingga komunikasi online bekerja dari rumah menjadi kurang efektif.

Dari melihat hasil tersebut, peneliti memberikan wawasan ilmu berkenaan dengan manajemen komunikasi online dimana berbeda dengan komunikasi secara tatap muka bagi para ilmuwan maupun kalangan akademis. Di samping itu, bagi para praktisi memberikan masukan agar kegiatan organisasi atau instansi yang menerapkan sistem bekerja dari rumah perlu memperhatikan segi tahapan evaluasi yang bertujuan pencapaian kinerja yang baik serta efektif meskipun situasi negara masih dalam kondisi pandemi Covid-19. Jika diterapkan tahapan tersebut akan menjadi membudidaya pada organisasi tersebut sehingga kendala dapat diatasi dan pandemi pun bukan menjadi hambatan bagi kegiatan produktifitas perkantoran. Untuk penelitian selanjutnya adalah lebih baik memperdalam konsep manajemen yang lebih detail yang belum diteliti di penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] S. Fatimah, Syakdiah, and R. Kusumawiranti, "Kebijakan Pemerintah Dalam Mengatasi Kemacetan di Kota Yogyakarta (Studi Penelitian Di Jalan Malioboro Dan Jalan Tentara Pelajar)," *Populika*, vol. 10, no. 1,



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.789

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

- 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.widyamataram.ac.id/index.php/populika/article/view/473/277>.
- [2] Y. Winarto, "Kasus Covid-19 DKI Jakarta Tambah 4.196 per Rabu (2/3)," *Kontan.co.id*, 2022. <https://regional.kontan.co.id/news/kasus-covid-19-dki-jakarta-tambah-4196-per-rabu-23> (accessed Mar. 30, 2022).
- [3] C. G. Asmara, "Aturan Terbaru WFO & WFH PPKM Level 3 se-Jabodetabek, Catat!," *CNBC Indonesia*, 2022. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220215072403-4-315396/aturan-terbaru-wfo-wfh-ppkm-level-3-se-jabodetabek-catat> (accessed Mar. 31, 2022).
- [4] S. A. E. Putri, "Jakarta Kembali Ke PPKM Level 2, Berikut Aturannya," *corona.jakarta.go.id*, 2021. [https://corona.jakarta.go.id/id/artikel/jakarta-kembali-ke-ppkm-level-2-berikut-aturannya#:~:text=dan lain-lain-,Perkantoran,pegawai untuk bekerja secara WFO.](https://corona.jakarta.go.id/id/artikel/jakarta-kembali-ke-ppkm-level-2-berikut-aturannya#:~:text=dan%20lain-lain-,Perkantoran,pegawai%20untuk%20bekerja%20secara%20WFO.) (accessed Mar. 31, 2022).
- [5] Pramelani, "Daya Minat Penawaran Fasilitas Bioskop Masa PPKM Covid- 19 bagi Penggemar Film di Jakarta," *Disrupsi Bisnis*, vol. 5, no. 1, 2022, doi: <http://dx.doi.org/10.32493/dr.b.v5i1.15834>.
- [6] R. Mustikasari, K. Zakiah, and S. Rantona, "Strategi Manajemen Komunikasi Media Online Cerdik Indonesia Dalam Mengatasi Persaingan Antarmedia Online," *J. Common*, vol. 5, no. 2, 2021, doi: <https://doi.org/10.34010/common>.
- [7] A. Setyawan, "Analisa Framing Aksi Solidaritas Bela Rohingya dalam Detik.com dan Republika Online," *J. Komun.*, vol. 9, no. 1, 2018, [Online]. Available: <file:///C:/Users/User/Downloads/3736-10325-1-PB.pdf>.
- [8] F. Nomaini, S. Agustina, and F. Malinda, "Analisis Mekanisme Koordinasi dalam Pelaksanaan Pekerjaan Pada Kantor Pemerintah Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 5, no. 1, pp. 7–15, 2020, [Online]. Available: <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/10777>.
- [9] L. Basyirah and M. C. Wardi, "Penerapan POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) Manajemen Risiko Pembiayaan Modal Usaha Tabarakdi PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan," *Nuansa*, vol. 17, no. 1, 2020, doi: <https://doi.org/10.19105/nuansa.v17i1.2836>.
- [10] Y. T. Aji, "Pemanfaatan Whatsapp Group sebagai Media Informasi dan Komunikasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di Kalangan Pelajar (Studi Kasus di SMP Negeri 2 Pulau Rimau)," UIN Raden Fatah Palembang, 2022.
- [11] R. I. Emeilia and A. Muntazah, "Hambatan Komunikasi Dalam Pembelajaran Online Di Masa Pandemi Covid-19," *J. Akrab Juara*, vol. 6, no. 2, 2021.

