

Tantangan Administration Professionals Selama Work from Home (WFH) dalam Membangun Komunikasi yang Efektif

Tuti Hartani¹, Benedicta Djarwati Muljani², Indriana Lestari³, Eric Sulindra⁴

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Jalan Dinoyo 42-44 Surabaya 60265^{1,2,3,4}

e-mail: bene@ukwms.ac.id¹, *e-mail:* tuti_hartani@ukwms.ac.id², *e-mail:* indriana@ukwms.ac.id³,

e-mail: eric@ukwms.ac.id⁴

Abstract

The COVID-19 pandemic has an impact on organizations or businesses, especially on administrative activities in the organization or business, involving communication and coordination with internal and external stakeholders. This research provides an overview of how communication activities are carried out during work from home and what challenges are faced by the administrative professionals. The informants of this research are alumni of the Diploma Three of Office Administration Study Program, Vocational Faculty, Widya Mandala Surabaya Catholic University, whose careers as Administration Professionals, all over Indonesia. Due to the research method: descriptive qualitative, the informants were selected using the following criteria: they are career women, secretaries, and working from home. The results of this study indicate that informants prefer verbal communication because it is considered the fastest to get a response. In addition, informants also choose WhatsApp, Line or Telegram communication media because they are considered the fastest and user friendly. How to adapt, adjust to the current situation where people communicate using digital media, to clarify, to reconfirm, to explain again using more detailed information, to be more flexible, and to negotiate are the efforts done by the administration professionals in building more effective communication.

Keywords: effective communication, administration professionals, work from home, Covid-19 pandemic

Abstrak

Pandemi COVID-19 berdampak pada organisasi atau bisnis, terutama kegiatan komunikasi dan koordinasi dalam lingkup administrasi di organisasi atau bisnis tersebut, dengan *stakeholders* internal maupun eksternal. Penelitian ini berusaha memberikan gambaran tentang kegiatan komunikasi dilakukan selama *work from home* dan tantangan yang dihadapi oleh para administrative profesional. Informan penelitian ini adalah alumni Prodi Administrasi Perkantoran Diploma Tiga, Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang berkarir sebagai *Administration Professionals* tersebar di seluruh Indonesia. Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif. Informan dipilih menggunakan kriteria bahwa mereka adalah perempuan bekerja (*career woman*), sering bekerja di rumah (*work from home*), alumni dari Program Studi Administrasi Perkantoran (Sekretari) Diploma Tiga, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informan lebih memilih komunikasi verbal lisan karena dianggap paling cepat untuk mendapatkan respon. Selain itu informan juga memilih media komunikasi Whatapps, Line atau Telegram karena dianggap paling cepat dan mudah digunakan. Pentingnya kemampuan beradaptasi, menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di mana semua orang berkomunikasi melalui media komunikasi digital, melakukan klarifikasi, menanyakan ulang, menjelaskan kembali dengan informasi yang lebih detail, lebih fleksibel, tarik ulur dalam proses komunikasi adalah beberapa upaya yang dilakukan oleh administration professionals dalam membangun komunikasi yang efektif.

Kata kunci: komunikasi efektif, administration professionals, work from home, pandemi Covid-19

A. LATAR BELAKANG

Pandemi COVID-19 yang melanda seluruh dunia memaksa pelaku bisnis untuk beradaptasi (Kshirsagar et al., 2020). Beberapa proses bisnis terpaksa ditunda dan bahkan mengalami *slow down*. Hal ini juga berdampak pada kegiatan administrasi suatu organisasi. Di sisi lain, fase munculnya krisis COVID-19 merupakan saat yang tepat bagi organisasi untuk merespon situasi sesuai dengan kondisi dan tantangan yang dihadapi di tempat kerja, membangun kepercayaan dan relasi yang baik antar anggota organisasi yang mungkin lebih kuat dari sebelumnya (Emmett et al., 2020). Organisasi dituntut tetap harus berjalan walaupun terkendala oleh ruang dan waktu. Organisasi menuntut karyawan dapat bekerja secara *remote working* serta berkoordinasi secara virtual.

Aktivitas di kantor dan kegiatan administrasi tidak terlepas unsur komunikasi dalam bisnis. Hal ini misalnya yang terkait dengan kegiatan koordinasi antar departemen, dengan pimpinan, maupun dengan *stakeholders* internal maupun eksternal. Salah satu kunci penting tercapainya tujuan organisasi sangat tergantung pada kemampuan pegawai dan juga pimpinannya (manajer) dalam berkomunikasi secara efektif dengan *stakeholders* (Sukoco, 2006). Lebih lanjut, menurut Sukoco (2006), kegiatan komunikasi memegang peranan penting untuk berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. Tentunya, cara berkomunikasi seperti yang dilakukan sebelum masa pandemi Covid-19 tentu sangat berbeda dengan cara berkomunikasi pada masa pandemi ini, di mana banyak perusahaan menerapkan konsep bekerja dari rumah atau "*work from home*" (WFH) dengan tujuan untuk mengurangi penyebaran virus corona tipe baru (SARS-CoV-2) penyebab Covid-19. Karyawan yang bekerja dari rumah diharapkan akan menjaga jarak sosial (*social distancing*), yakni mengurangi mobilitas orang, menjaga jarak fisik (*pyhisical distancing*), dan mengurangi kerumunan orang. Singkatnya, bekerja dari rumah mengurangi risiko tertularnya virus Corona dan dengan tetap menerapkan protokol Kesehatan selama pandemi Covid-19. Bekerja dari rumah atau *work from home* adalah cara kerja baru yaitu bekerja dari rumah dengan hari dan kerja yang sama seperti bekerja di kantor (Duncan, 2020).

Dalam situasi *work from home* ini, komunikasi dalam dunia bisnis harus meninggalkan cara konvensional dan beralih ke cara baru sehingga kaidah komunikasinya pun berubah. Jika sebelumnya komunikasi bisnis menggunakan kaidah konvensional yang terkait "*face to face*" meeting, maka sekarang komunikasi bisnis dalam sebuah perusahaan atau institusi menggunakan cara yang berbeda karena kegiatan tatap muka tidak mungkin dilaksanakan. Penyebabnya tidak lain adalah kebijakan perusahaan untuk menetapkan karyawannya melakukan pekerjaannya dari

rumah atau disebut *work from home*. Akibatnya, cara berkomunikasi yang digunakan juga mengalami perubahan. Membangun komunikasi yang efektif juga menjadi kebutuhan yang sangat krusial terutama bagaimana menemukan pola komunikasi yang efektif dalam tim kerja sehingga dapat fokus dalam pekerjaan saat ini. Selain itu, komunikasi yang efektif antar anggota tim dalam organisasi juga dapat meningkatkan stabilitas dan kualitas hasil kerja dengan adanya banyak distraksi selama bekerja dari rumah.

Jika sebelum masa pandemi salah satu tantangan berkomunikasi terletak pada pesatnya perkembangan teknologi, maka selama masa pandemi ini, tantangan yang dihadapi bertambah. Selain penggunaan teknologi, cara berkomunikasi yang dilakukan oleh *Administration Professionals* agar menghasilkan komunikasi yang efektif juga menjadi tantangan yang lain. Keterbatasan berkomunikasi langsung yang memiliki tingkat keberhasilan berkomunikasi paling tinggi menurut Hemphill (Hemphill & et al., 2001). memberi kontribusi dalam menambah tantangan dalam berkomunikasi tersebut. Pemberian umpan balik menjadi semakin terbatas dan lambat sehingga untuk meluruskan sebuah masalah memerlukan waktu yang lebih banyak karena pemberi pesan dan penerima pesan berada pada tempat yang berbeda, di luar kantor.

Menurut Bovee (2003) dalam Sukoco (Sukoco, 2006) dalam proses berkomunikasi terdapat tiga tahap awal tentang pengirim pesan yaitu tahap pengirim memiliki ide, tahap pengirim menyandikan ide dalam berbagai bentuk seperti tulisan, lisan dengan berbagai ekspresi dll, dan tahap pengirim mempunyai pesan. Untuk menuju ke tahap ke empat yaitu penerima menerima pesan maka ada channel dan media yang digunakan tergantung situasi pada saat pesan akan disampaikan. Pada tahap ke lima penerima menguraikan pesan sehingga penerima pesan dapat bertindak sesuai dengan isi pesan. Selanjutnya, tahap ke enam penerima mengirim balasan kepada pengirim pesan dengan menggunakan channel dan media yang sesuai. Yang menjadi hal penting dalam penelitian ini adalah penggunaan channel dan media dalam berkomunikasi karena pengirim dan penerima pesan berada pada tempat yang jauh, tidak dalam satu lokasi atau ruangan (*virtual working*).

Caroline Duncan dalam artikelnya yang berjudul *How COVID-19 Has Changed Employee Communications* (Duncan, 2020) menyatakan bahwa komunikasi internal dapat diibaratkan sebagai aliran darah dalam sebuah organisasi. Komunikasi internal perlu diupayakan sedemikian rupa sehingga setiap karyawan selalu mendapat informasi dengan cepat dan langsung sehingga mereka bisa fokus mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan, kini menghadapi sebuah tantangan. Penggunaan teknologi untuk berkomunikasi secara virtual menjadi sebuah keharusan.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran komunikasi yang dilakukan para administrative professional beserta tantangan yang menyertainya selama masa pandemic covid 19 ini. Sejalan dengan hal ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapat gambaran yang mewakili kondisi umum tentang komunikasi yang dilakukan para pekerja dalam situasi work from home, tantangan yang dihadapi oleh Administration Professionals dalam berkomunikasi yang efektif dan efisien, serta menemukan pola komunikasi yang paling efektif dalam situasi work from home.

B. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, di mana penelitian akan memberikan gambaran tentang bagaimana kegiatan komunikasi dilakukan selama *work from home* dan tantangan apa saja yang dihadapi oleh informan dalam berkomunikasi yang efektif secara virtual.

Informan penelitian adalah alumni Prodi Administrasi Perkantoran (Sekretari) Diploma Tiga, Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang berkarir sebagai *Administration Professionals* yang sudah tersebar di seluruh Indonesia. Informan yang memenuhi kriteria penelitian sebagai informan/ informan karena saat ini mereka bekerja sebagai *administration professionals* dan/atau sekretaris serta lebih banyak bekerja di rumah berdasarkan kebijakan perusahaan selama pandemi Covid-19. Informan yang terpilih membantu pemberian data penelitian yang terkait hal-hal berikut: (a) Bagaimana kegiatan WFH dijalankan; (b) Apa saja tantangan yang dihadapi dalam berkomunikasi di luar cara tatap muka yang dihadapi selama WFH; (c) Bagaimana upaya mengatasi tantangan tersebut agar komunikasi tetap berlangsung efektif dan efisien; dan (d) Sejauh mana menurut para informan efektifitas komunikasi bisnis yang telah dilakukan secara virtual telah mencapai sasaran yang ditetapkan dalam proses bisnis tersebut.

Untuk mendapatkan gambaran tentang *administrative professional* yang melakukan WFH selama pandemi Covid-19, peneliti mengirimkan pertanyaan pendahuluan kepada 34 informan yang memiliki karakteristik perempuan bekerja (*career woman*), sering berkerja di rumah (*work from home*), alumni dari Program Studi Administrasi Perkantoran (Sekretari) Diploma Tiga, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (dahulu nama lembaga adalah Prodi Sekretari D-III, Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya). Alumni yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah alumni dari angkatan masuk tahun akademik 2000- 2018. Karakteristik ini sesuai dengan kebutuhan data informasi dalam penelitian ini. Peneliti melakukan

analisis dan interpretasi terhadap data hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 34 informan. Tahap selanjutnya adalah melakukan pendalaman hasil survei terhadap 6 (enam) informan yang bersedia diwawancarai dan menjadi informan dalam *Focus Group Discussion* dari 34 informan yang telah mengisi kuesioner tersebut. Adapun kuesioner dan *Focus Group Discussion* tersebut digunakan untuk meneliti persepsi *Administration Professionals* tentang bagaimana kondisi umum pilihan komunikasi yang dilakukan selama *work from Home* (WFH), tantangan selama WFH dalam membangun komunikasi yang efektif, serta pola komunikasi yang paling efektif bagi *Administration Professionals* dalam situasi *work from home*.

Penelitian ini akan menggunakan alat bantu penelitian berupa kuesioner dan melaksanakan diskusi kelompok terpumpun atau *Focus Group Discussion* (FGD). Kriteria yang digunakan masih sejalan dengan kriteria informan atau informan, yaitu perempuan bekerja (career woman), sering berkerja di rumah (work from home), alumni dari Program Studi Administrasi Perkantoran (Sekretari) Diploma Tiga, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Fokus pertanyaan dalam kuesioner dan interview ini terkait kegiatan berkomunikasi selama WFH, bagaimana melakukan komunikasi yang efektif dan apa saja tantangan yang dihadapi agar dapat menghasilkan komunikasi yang efektif. *Interview Guide* dalam penelitian tantangan *Administration Professionals* selama WFH dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sebagai berikut: (1) bagaimana informan melaksanakan kegiatan WFH; (2) selama WFH informan berkomunikasi dengan siapa saja, apakah dengan pihak dari internal organisasi dan/atau eksternal organisasi; (3) dalam melakukan komunikasi, jenis komunikasi apa yang sering digunakan informan selama WFH; (4) media komunikasi apa saja yang digunakan oleh informan dalam berkomunikasi; (5) dalam berkomunikasi apakah informan melakukan fungsi komunikasi berikut ini: fungsi kontrol, fungsi motivasi, fungsi emosi atau fungsi informasi; (6) menurut informan, komunikasi yang efektif seperti apa yang mendukung proses komunikasi selama WFH; (7) hambatan apa yang dialami oleh informan dalam melakukan fungsi komunikasi selama WFH; dan (8) bagaimana upaya informan dalam mengatasi hambatan tersebut agar komunikasi tetap berlangsung efektif dan efisien.

Dari 34 orang informan yang telah mengisi kuesioner, peneliti melakukan pemilihan informan untuk kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) berdasarkan keterwakilan bidang usaha tempat bekerja, lokasi usaha dan jabatan yang berhubungan dengan aktivitas administratif dan koordinatif. Sehingga, peneliti menentukan 6 informan yang diundang sebagai informan FGD. Sesuai dengan etika penelitian, seyogyanya dihindari penyebutan nama informan yang

sesungguhnya. Untuk membedakan antara informan yang satu dengan yang lainnya maka digunakan simbol IR (*Interview Informant*) dan angka nominal seperti IR#1, IR#2 dan seterusnya (Alwasilah, 2002). Berikut adalah data informan yang bersedia menjadi informan dalam pelaksanaan *Focus Group Discussion* (FGD) yang tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1.
Data Informan dalam Focus Group Discussion (FGD)

No. Informan	Jabatan/Posisi	Organisasi Bergerak di bidang	Lokasi Perusahaan
IR#1	Sekretaris Yuniior	Instansi Pemerintah	Jakarta
IR#2	Sekretaris HRGA	(Distributor) Otomotif	Sidoarjo
IR#3	Sekretaris Pimpinan	Pendidikan	Surabaya
IR#4	Senior Manager	BUMN	Jakarta
IR#5	Manager	<i>Manufacturing</i>	Pasuruan
IR#6	Sekretaris	<i>Trading</i>	Surabaya

Sumber: Data kuesioner yang diolah

C. Hasil dan Diskusi

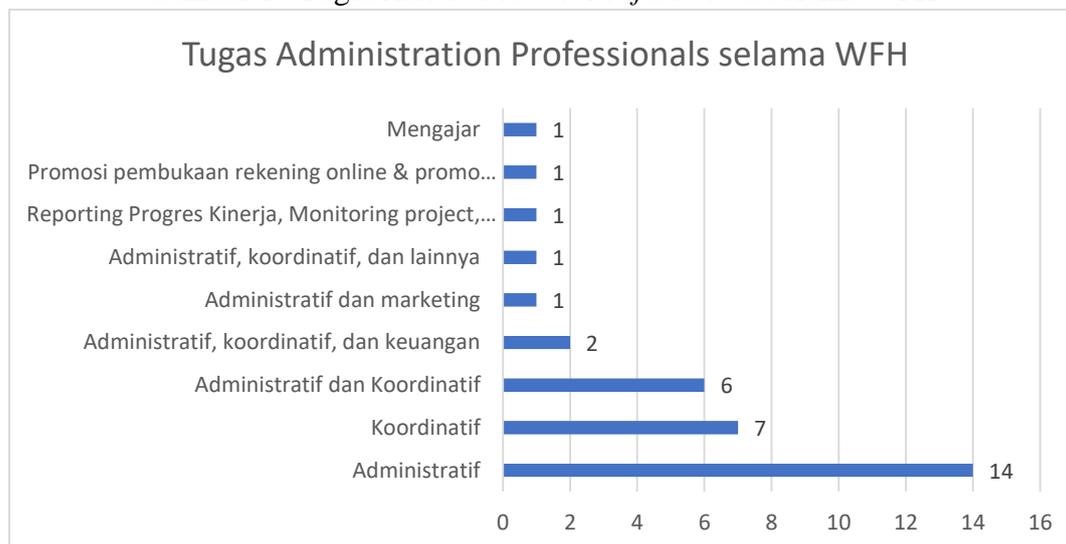
Informan dalam penelitian ini adalah alumni dari Program Studi Administrasi Perkantoran (Sekretari) Diploma Tiga, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (dahulu nama lembaga adalah Prodi Sekretari D-III, Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya). Alumni yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah alumni dari angkatan masuk tahun akademik 2000- 2018. Karakteristik lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah perempuan bekerja (*career woman*), sering bekerja di rumah (*work from home*), serta melakukan pilihan jenis komunikasi selama *work from home*. Informan dalam penelitian ini adalah alumni Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya/ Program Studi Administrasi Perkantoran (Sekretari) Diploma Tiga Fakultas Vokasi Universita Katolik Widya Mandala Surabaya sebanyak 34 informan. Jenis perusahaan tempat informan bekerja adalah: Otomotif, Pendidikan, Perbankan, Retail (wirausaha, *consumer goods*), Trading (ekpor/impor), Pemerintahan, *Manufacturing* (Cigarette), Industri (perunggasan, farmasi, tepung terigu), Jasa (sertifikasi, kebandarudaraan, Transportasi Udara, Kepelabuhanan, Pelayaran, Periklanan, Depo Petikemas dan *Logistic*, Notaris PPAT, Auditor), Teknologi Informasi, Properti, Agribisnis, Kawasan Industri. Sedangkan lokasi perusahaan tempat informan bekerja adalah sebagian besar di Surabaya (25 informan), informan lainnya bekerja di luar kota Surabaya. Tabel 2 berikut ini adalah data lokasi perusahaan tempat informan bekerja.

Tabel 2. Lokasi Perusahaan Tempat Informan Bekerja

Nomor	Lokasi Perusahaan	Jumlah Informan (orang)
1	Surabaya	25
2	Jakarta	4
3	Sidoarjo	2
4	Pasuruan	2
5	Makassar	1
Total		34

Sumber: Data kuesioner yang diolah

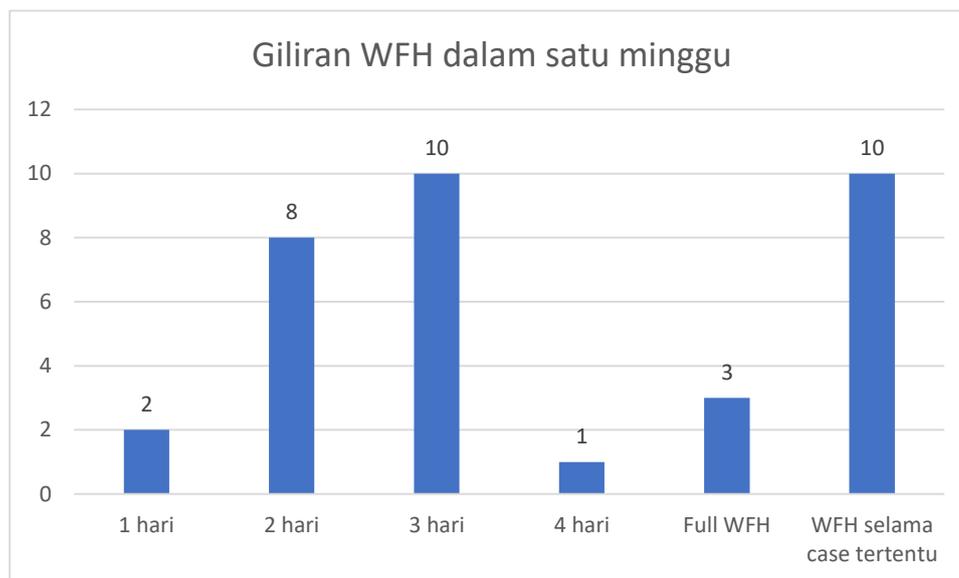
Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, selama *work from home* informan melakukan tugas-tugas seperti yang tersaji dalam Gambar 1. Perincian tugas *Administration Professionals* selama bekerja dari rumah yang meliputi tugas administrative, tugas koordinatif, tugas administrasi dan koordinasi keuangan, tugas administratif pemasaran, tugas reporting progress kinerja/monitoring project/online training, *sharing session*, tugas promosi pembukaan rekening online dan promosi perbankan lainnya, serta tugas administratif-koordinatif lainnya.

Gambar 1. Tugas *Administration Professionals* selama WFH

Sumber: Data kuesioner yang diolah

Dalam satu minggu, terutama pada saat PPKM, para informan mendapat giliran WFH. Berdasarkan data informan yang tersaji pada Gambar 2 berikut ini, rata-rata informan bekerja dari rumah selama 3 hari dalam satu minggu (*work days*).

Gambar 2. Giliran Bekerja di Rumah (WFH) selama satu minggu (work days)



Sumber: Data kuesioner yang diolah

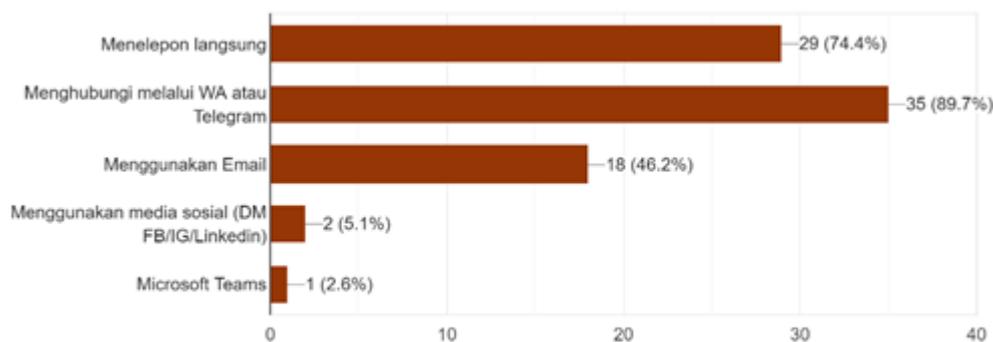
1. Kondisi Umum Komunikasi Administration professionals selama WFH

Kesuksesan organisasi sangat dipengaruhi oleh kapabilitas dan kompetensi masing-masing individual dan kerjasama antar anggota tim dalam organisasi (Nurrohim & Anatan, 2009). Dalam menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya komunikasi. Lebih lanjut, Nurrohim & Ananta (2009) berpendapat bahwa komunikasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan di mana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan serta memahami sejauh mana kemampuannya, penerima pesan menyampaikan tanggapan melalui media tertentu kepada orang yang menyampaikan pesan tersebut kepadanya. Pola komunikasi yang dilakukan *administration professionals* selama *work from home* dalam hasil penelitian ini mengamati pada bagaimana pemberian tugas kepada informan dilakukan dan kendala yang dihadapinya, pilihan media komunikasi informan yang dianggap paling lambat dan paling cepat direspon oleh komunikan (pimpinan, rekan kerja, pihak eksternal dan pihak terkait dengan tugas *administration professionals*). Berikut ini adalah hasil analisis persepsi informan dalam membangun komunikasi yang efektif selama WFH.

a) Pemberian Tugas kepada Respoden

Berdasarkan hasil penelitian terkait tugas yang dilakukan selama WFH, orang yang terkait dengan tugas informan ingin memberi tugas tambahan, maka cara orang tersebut harus menghubungi informan menggunakan beberapa media seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 3.

Gambar 3. Media yang Digunakan untuk Menghubungi selama WFH



Sumber: Data kuesioner yang diolah

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan bahwa pihak yang terkait dengan tugas tambahan yang diberikan kepada informan paling banyak memilih menggunakan melalui media komunikasi Whatapps (WA), Line atau Telegram (89,7%). Sedangkan, pendapat informan dalam Focus Group Discussion (FGD) atau diskusi kelompok terpumpun, aktivitas Administration Professionals selama work from home (WFH) adalah aktivitas yang bersifat administratif dan koordinatif. Tugas yang bersifat administratif misalnya memasukan data (data entry), membuat agenda kantor, memesan persediaan kantor, mengirim surat dan membalas email masuk, melakukan telephoning, mengarsip dokumen, membuat laporan rutin, mengatur janji temu pimpinan, membuat tagihan, serta menghitung gaji karyawan. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat koordinatif, misalnya memimpin rapat, mengkoordinir tugas anggota tim agar sesuai target yang ditetapkan, melakukan pengecekan terhadap tugas karyawan di lapangan, serta memastikan tugas karyawan yang bekerja dari rumah dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Pekerjaan yang bersifat administratif dapat dilakukan secara digital seperti melakukan penjadwalan (scheduling), mengingatkan agenda kerja pimpinan, surat menyurat melalui email, menyiapkan dokumen, dan lain sebagainya. Aktivitas yang bersifat koordinatif seperti rapat, monitoring dan evaluasi dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi Zoom Meeting, Microsoft Teams, Whatsapp Group dan melalui email. Seperti yang disampaikan oleh informan dalam diskusi kelompok terpumpun berikut ini:

“Pekerjaan sekretaris di saya bisa dibbilang tidak terlalu banyak, yang rutin kadang scheduling dan juga report. Kebetulan saya seratus persen WFH sama sekali belum ke kantor semenjak PPKM. Tugas Saya lebih banyak ke koordinasi, mungkin untuk administrasi terkait dengan report, report itu dari PIC dari divisi kami dan langsung diemailkan ke kami, jika ada kendala biasanya mereka

Whatsapp dulu. Scheduling antara saya dan atasan saya biasanya saya mengingatkan lewat whatsapp, jika urgent langsung by telepon. Untuk administrasi, dikantor sendiri sudah membuat kebijakan sementara jadi untuk atasan (Division Head) disediakan dengan satu kotak apabila terkait dengan dokumen, ada keperluan approval yang harus fisik, kami sudah disimpan di kantor, jadi ada tim (tim untuk mendistribusikan) yang akan mengirimkan ke rumahnya masing-masing. Scheduling dalam sebulan, kegiatan atasan saya apa saja jadwal pimpinan dan termasuk reminder setiap pagi setiap hari kepada atasan by Whatsapp. Dan lebih banyak saya yang mengontak pimpinan, pimpinan sendiri mengontak saya hanya untuk mengatur jadwal yang diminta oleh pimpinan (seperti pimpinan ingin meeting dengan pimpinan divisi lain). Untuk meeting bulanan selalu via online selama 2 bulan terakhir ini.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#2)

“Selama WFH lebih ke koordinasi, jadi selama WFH selalu standby apabila ada kebutuhan mengenai atau menyangkut kegiatan pimpinan. Adapun WAG (Whatsapp Group) untuk unit, jadi WAG tersebut untuk koordinasi. Dan untuk yang Administrasi bisa dikerjakan secara online, semisal arsip akan diarsipkan secara online tidak begitu bermasalah kecuali saya harus melakukan pendampingan ke pimpinan saya. Selama WFH lebih banyak koordinasi daripada administrasi. Kadang ada pendampingan ke lapangan tetapi selama PPKM sudah jarang, dan di kantor saya memiliki dua sekretaris yaitu sekretaris senior dan junior, jadi saya berkoordinasi dengan sekretaris senior ketika Saya sedang ada pelatihan yang menghandle sekretaris senior saya.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#1)

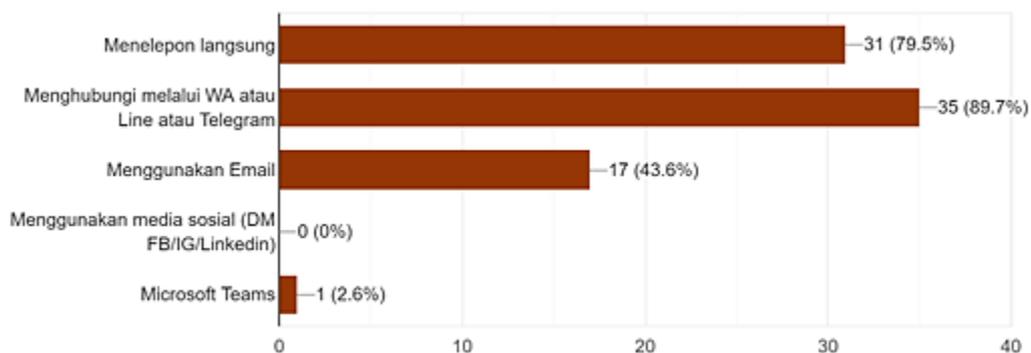
Berdasarkan hasil diskusi kelompok terpumpun tersebut, aktivitas seorang administration professionals selama WFH disesuaikan berdasarkan pekerjaan rutin, operasional dan mempertimbangkan skala prioritas atau tingkat urgensi dari masing-masing tugas yang harus mereka tuntaskan. Hal ini sejalan dengan Kshirsagar, et al. (2020) yang mengatakan bahwa pada prinsipnya seorang pekerja itu adalah “adapt in-person learning delivery” melakukan penyesuaian dan adaptasi terhadap situasi yang ada terutama di saat mereka harus bekerja di rumah dengan

fasilitas yang ada dan harus tetap produktif sesuai beban kerja mereka, dengan memanfaatkan digital communication tanpa harus tatap muka yang mendukung aktivitas koordinatif dalam ruang virtual untuk rapat, berdiskusi dan curah gagasan (Cakula & Pratt, 2021).

b) Kendala Informan dalam Menjalankan Tugas.

Jika dalam melakukan tugas, informan mengalami sebuah kendala, maka pihak yang akan dihubungi oleh informan terkait dengan bidang tugasnya. Berdasarkan jawaban informan seperti yang tersaji di Gambar 4, pilihan media komunikasi informan ketika menghadapi kendala selama WFH adalah 89,7% informan menjawab lebih memilih menghubungi melalui media komunikasi *Whatapps* (WA), *Line* atau *Telegram*. Pilihan terhadap media ini dilakukan karena pihak yang dihubungi memiliki aplikasi tersebut.

Gambar 4. Pilihan Media Komunikasi Ketika Menghadapi Kendala Selama WFH



Sumber: Data diskusi kelompok yang diolah

c) Pilihan Media Informan

Pilihan informan dari seluruh media yang digunakan, media yang dianggap **paling cepat** direspon. Berdasarkan jawaban informan yang disajikan dalam Gambar 5, terdapat 46,2% informan memilih langsung menghubungi pihak terkait dengan cara menelepon. Hal ini menunjukkan bahwa informan lebih memilih komunikasi verbal lisan dalam berkomunikasi yang dianggap paling cepat untuk mendapatkan respon. Sejalan dengan hasil diskusi kelompok terpumpun, berdasarkan pendapat informan FGD seperti yang tersaji berikut ini:

“Selalu melalui WAG tetapi jika urgent melalui telepon.

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#1)

“Komunikasi selama WFH melalui WAG dan selalu membahas di group... Jika ada informasi yang harus ditanyakan ke atasan biasanya whatsapp dulu lalu di telepon. Untuk berkomunikasi dengan dosen, selalu melalui whatsapp terlebih dahulu (supaya ada bukti tertulis).”

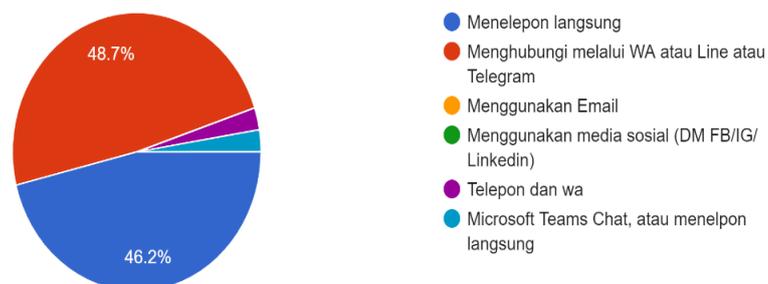
(Sumber: Hasil FGD dengan IR#3)

Di main company saya sebagai sekretaris tetapi kebetulan beberapa awal tahun ini ada sister company dan ditempatkan di admin perkapalan. (bisa dikatakan) kami koordinasi dari rumah selama 24/7 (24 jam sehari 7 hari kerja), karena ada dokumen yang disetujui agar kapal bisa jalan, untuk koordinasi penyetujuan dokumen melalui Whatsapp, lebih sering telpon untuk hal urgent. Kalau untuk email hanya digunakan vendor ataupun client.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#6)

Para informan dalam diskusi kelompok terpumpun tersebut sepakat bahwa pilihan media berkomunikasi selama *work from home* adalah dengan menggunakan *Whatsapp*, terutama aktivitas berkoordinasi yang membutuhkan respon cepat, mereka memilih untuk menelepon langsung, dengan harapan feedback yang diterima dengan cepat. Feedback tersebut bisa berbentuk hasil keputusan ataupun tanggapan yang mendukung kelancaran tugas *Administration Professionals*.

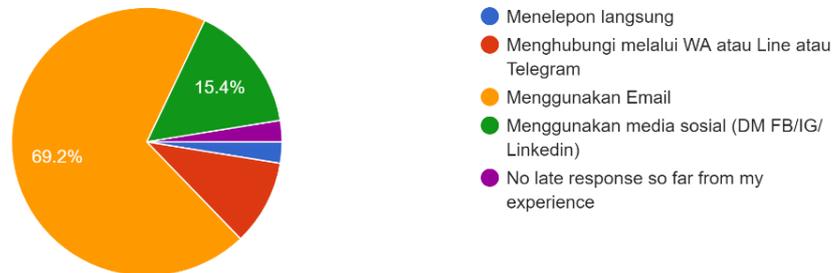
Gambar 5. Pilihan Media Komunikasi yang Paling Cepat Direspon Selama WFH



Sumber: Data diskusi kelompok yang diolah

Pilihan informan dari seluruh media yang digunakan, media yang dianggap **paling lambat** direspon ditunjukkan oleh diagram berikut.

Gambar 6. Pilihan Media Komunikasi yang Paling Lambat Direspon Selama WFH

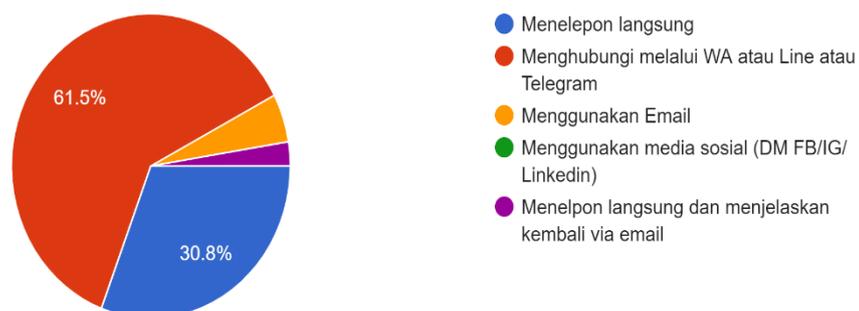


Sumber: Data diskusi kelompok yang diolah

Lebih lanjut, pilihan informan dari seluruh media yang digunakan, media yang dianggap **paling lambat** direspon. Berdasarkan jawaban informan yang disajikan dalam Gambar 6, terdapat 69,2% informan menyatakan bahwa media komunikasi melalui email adalah media yang paling lambat untuk direspon oleh komunikator atau pihak terkait. Media email merupakan salah satu bentuk komunikasi verbal tertulis, sebagai salah satu pilihan berkomunikasi di kantor. Komunikasi verbal tertulis dipersepsikan lebih digunakan untuk komunikasi internal formal dan eksternal formal dalam komunikasi organisasi.

Pilihan informan dari seluruh media yang digunakan, media yang dianggap **paling efektif** digunakan untuk berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas informan dalam hal kejelasan pesan yang diterima ditunjukkan oleh Gambar 7 berikut.

Gambar 7. Pilihan Media Komunikasi yang Paling Efektif Selama WFH



Sumber: Data diskusi kelompok yang diolah

Berikutnya, pilihan informan dari seluruh media yang digunakan, media yang dianggap paling efektif digunakan untuk berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas informan dalam hal kejelasan pesan yang diterima, lebih dari 50% informan setuju, tepatnya 61,5% informan memilih komunikasi melalui media *Whatsapp* (WA), *Line* atau *Telegram* adalah sarana komunikasi yang paling efektif dalam komunikasi di kantor selama WFH (Gambar 7) Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal lisan (melalui WA, Line atau Telegram) dan tertulis (melalui chat messages) lebih cepat untuk direspon dan dipersepsikan paling efektif dalam berkomunikasi selama masa pandemic Covid-19 dan yang mengharuskan sebagian besar karyawan harus bekerja di ruman (work from home). Hal ini sejalan dengan jawaban informan dalam diskusi kelompok terpumpun, dalam berkomunikasi secara verbal baik lisan dan tertulis, sebagian besar informan melaksanakan hampir seluruh fungsi komunikasi yaitu fungsi kontrol, fungsi motivasi, fungsi emosi atau fungsi informasi.

Saya lebih ke semuanya ya... tetapi tergantung komunikasi dengan siapa, contoh jika komunikasinya ke direct report saya langsung otomatis semua fungsi yang disebutkan di sini akan ada, tetapi untuk ke supplier dan business partner pasti akan berbeda fungsi. Untuk ke supplier lebih ke fungsi kontrol karena untuk memastikan semua sesuai dengan koordinasi. Contoh fungsi motivasi, secara tradisi di tempat saya bekerja sebenarnya kan sudah diajarkan bagaimana seorang tipe manajer itu men-development timnya, seorang manager itu belum tentu dia akan menjadi people manager. Jadi yang membedakan saya dan manajer itu adalah seorang manajer akan menaruh fungsi kontrol saja tetapi people manager itu dia akan tidak hanya fokus untuk fungsi kontrol saja tapi juga dari sisi development timnya, jadi tim harus di-develop dari sisi emosi, karakternya, knowledge nya, semuanya harus dilakukan. Fungsi emosi ini yang harus saya terapkan ke tim saya, di mana saya memberikan empati ke mereka, dan jangan ada yang mental breakdown di tim.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#4)

“Saya setuju dengan IR#4, Jadi empat fungsi tersebut dijalankan. Memang fungsinya diterapkan dengan orang yang berbeda termasuk ke pihak internal maupun eksternal. Mungkin yang eksternal ini kondisinya juga karena perusahaan saya membutuhkan regulator ini jadi kita juga ada komunikasi yang

baik, jangan sampai ada komunikasi by apapun itu jangan sampai ada yang miskomunikasi yang efeknya akan ke kita sendiri.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#5)

“Saya lebih ke kontrol dan infomasi, karena di perusahaan batu bara ini saya hampir mengontrol semuanya mulai dari survey tambangnya, survei batunya, sampai client. Karena tidak setiap tambang kualitas batunya sama jadi saya harus tahu tentang kualitasnya, dan biasanya client mintanya macam-macam. dari fungsi kontrol itu saya harus memberitahukan kepada atasan seperti batu ini cocoknya untuk client ini. Jadi dari fungsi kontrol langsung ke fungsi informasi. Saya juga sudah membuat template pada WAG kantor untuk yang pengiriman, dan tiap hari selalu report kepada atasan.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#6)

Berdasarkan hasil diskusi tersebut, mengingat pentingnya informasi dalam kehidupan organisasi yang dapat diperoleh melalui komunikasi. Selain itu, hal terpenting adalah bagaimana hal tersebut dapat memperbaiki keefektifan sebagai komunikator. Komunikator menjalankan fungsi komunikasi dalam organisasi yaitu fungsi kontrol, fungsi motivasi, fungsi emosi dan fungsi informasi. Komunikator yang baik mampu memberikan pesan secara jelas dan singkat dan menghindari penggunaan bahasa atau aksen tertentu ketika berkomunikasi. Fungsi informasi sangat penting dalam hal ini. Selanjutnya, dalam komunikasi kemampuan mendengarkan juga merupakan hal yang sangat penting. Kemampuan mendengarkan ini merupakan modal dalam menjalankan fungsi motivasi, bagaimana seorang komunikator belajar untuk mendengarkan secara aktif. Kemudian, komunikator meminimalisir munculnya masalah yang berlebihan seperti miskomunikasi, salah paham dalam menerjemahkan pesan yang diterima oleh komunikan. Fungsi kontrol ini penting dalam konteks ini adalah bagaimana peran *information provider and filter* yaitu individu yang mengontrol arus informasi kepada pihak lain.

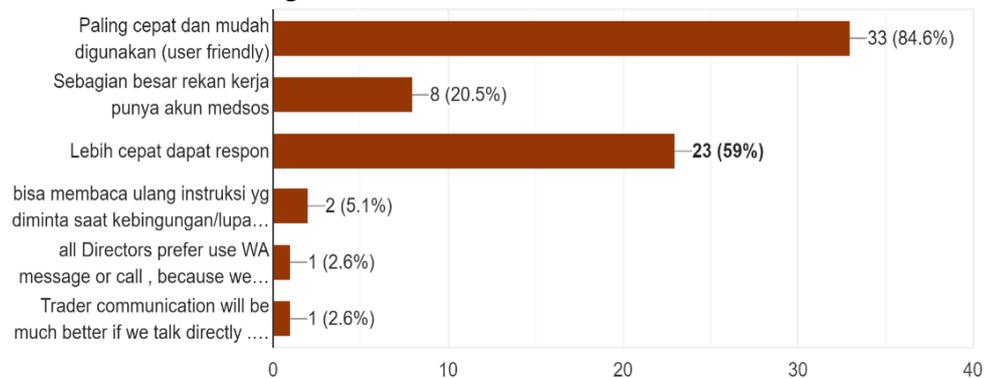
Komunikasi menurut Bovee (2003) adalah proses mengirim dan menerima pesan, pesan dapat dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut. Lebih lanjut, Shuter (2012) berpendapat bahwa komunikasi adalah proses pemindahan data dan memahami makna yang dimaksudkan. Komunikasi biasanya terjadi secara terencana dan berkesinambungan. Kemampuan

komunikasi seseorang dalam organisasi diperlukan dalam setiap kondisi, terutama di masa pandemi Covid-19 ini, misalnya pada saat mempersiapkan sebuah presentasi bisnis, menyampaikan ide-ide atau gagasan dalam suatu rapat, negosiasi bisnis, melatih tim, membangun sebuah tim kerja, dan dalam setiap aktivitas organisasi yang saat ini harus dilaksanakan secara virtual. Melihat pentingnya komunikasi dalam organisasi, efektivitas komunikasi akan sangat menentukan kesuksesan organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang (Griffin, 2012).

d. Pertimbangan Informan dalam Memilih Media Komunikasi selama WFH

Pertimbangan informan dalam hal kejelasan pesan yang diterima adalah hal yang menjadi pertimbangan dalam memilih media komunikasi. Melanjutkan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner penelitian, seperti yang tersaji di Gambar 8, persepsi informan terkait dengan pilihan media komunikasi yang efektif dalam berkomunikasi selama WFH, yang menjadi pertimbangan informan memilih media komunikasi *Whatsapp*, *Line* atau *Telegram* adalah dianggap paling cepat dan mudah digunakan (user friendly). Hampir semua informan setuju bahwa karena semua orang yang bekerja memiliki smartphone dengan dilengkapi aplikasi *Whatsapp*, *Line* atau *Telegram*.

Gambar 8. Pertimbangan dalam Memilih Media Komunikasi Selama WFH



Sumber: Data diskusi kelompok yang diolah

Pertimbangan dalam memilih media komunikasi selama work from home adalah kepada siapa pesan itu disampaikan. Seperti yang disampaikan oleh informan dalam hasil diskusi kelompok terpumpun berikut ini:

“Saya ke atasan, tim, dan pihak eksternal terkait (pihak) regulator, kementerian perhubungan.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#5)

“Selama WFH yang paling sering berkomunikasi dengan pimpinan, tim penerimaan mahasiswa baru karena kita setiap hari harus memberikan report. Jika eksternal yaitu calon mahasiswa baru dan orang tua untuk informasi beasiswa dan lain-lain.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#3)

“Saya paling sering dengan atasan, dan kebetulan bulan lalu saya ditugaskan di dua divisi, divisi sekretaris merangkap dengan strategic initiative management office (SIMO) dan satu divisi di HRGA (Human Resource & General Affairs). Jadi saya ini seperti penengah - antara manajer dan atasan. Di HRGA memiliki 6 anggota. Sebulan sekali kami melakukan meeting online, untuk monitoring pekerjaan. Kemudian sebulan sekali juga saya masuk ke tim yang ada untuk monitoring pekerjaan mereka.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#2)

Selama WFH, informan setuju bahwa pemilihan media komunikasi berdasarkan pertimbangan kepada siapa pesan tersebut akan disampaikan, konteks pesan itu sendiri, tingkat kepentingan dan kemendesakan informasi yang harus disampaikan dan, tentunya, umpan balik atau feedback yang diharapkan. Media komunikasi seperti Whatsapp, telepon, dan email merupakan media komunikasi yang efektif dan yang sering digunakan selama bekerja dari rumah.

2. Tantangan Berkomunikasi selama WFH

Komunikasi efektif dalam sebuah perusahaan memiliki manfaat yang sangat penting, karena dengan komunikasi efektif, maka akan terwujud suatu kerja sama yang solid di antara setiap anggota tim kerja. Definisi komunikasi menurut Bovee (2003) adalah proses mengirim dan menerima pesan, pesan dapat dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut. Lebih lanjut, Shuter (2012) berpendapat bahwa komunikasi adalah proses pemindahan data dan memahami makna yang dimaksudkan. Komunikasi biasanya terjadi secara terencana dan berkesinambungan. Selama masa pandemi Covid-19 ini yang mengharuskan banyak pekerja yang

bekerja secara virtual dan berada di era new normal. Bekerja secara virtual ini bagian dari work from home, yang tentu banyak menghadapi tantangan dalam berkomunikasi (McClellan & Sharp, 2020). Tantangan tersebut misalnya pesan yang lambat direspon, telepon yang tidak segera diangkat, e-mail yang belum dibaca, pesan di group message yang sulit diikuti karena pesan yang bertumpuk-tumpuk, pilihan waktu (time zone) ketika berkoordinasi dengan pihak dari negara yang berbeda perlu dalam menjalin komunikasi baik secara lisan maupun tertulis dan lain sebagainya. Hal ini mengakibatkan komunikasi organisasi tidak berjalan dengan efektif. Sebagian besar informan mempersepsikan komunikasi verbal tertulis (69,25%), lihat Gambar 6, termasuk bentuk komunikasi yang paling lambat direspon sehingga menghambat proses komunikasi dalam organisasi terutama yang membutuhkan tanggapan yang cepat. Tantangan dalam membangun komunikasi yang efektif selama WFH yang terkait dengan respon yang lambat, telepon tidak langsung diangkat, WA tidak langsung dibaca, dan juga karena perbedaan waktu (time zone) ketika berkomunikasi dengan pihak lain dari belahan dunia yang berbeda, tersaji dalam petikan hasil diskusi kelompok terpumpun berikut ini:

“Hambatan lebih ke perbedaan waktu (time zone) - karena ruang lingkup pekerjaan yang global – komunikasi dengan tim dari Eropa, Amerika, Afrika dan Asia, karena jika harus memberikan support dan informasi ke tim global. Dan ada hal atau urusan yang tidak bisa diselesaikan pada hari itu juga. Ya saya harus menyesuaikan, perlu fleksibilitas, mana yang urgent.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#4)

“Sebagai pimpinan, hambatan WFH lebih ke issue sensitive, approach eksternal karena menyampaikan ke pihak eksternal regulator karena harus menjelaskan dengan berkali-kali sampai mereka harus paham (agak sulit kalau hanya melalui WA ataupun by phone). Negosiasi lebih baik ke komunikasi lisan.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#5)

“Hambatan karna rekan yang selalu slow response pada jam kerja, hambatan pada koneksi jaringan, dan hambatan jika menelepon rekan kerja tetapi tidak bisa ditelepon. Hambatan lebih ke sarana (jaringan internet).”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#6)

Tantangan dalam membangun komunikasi yang efektif selama work from home tentu saja tak terhindarkan dan selalu muncul dalam aktivitas pekerjaan administration professionals. Upaya dalam menghadapi tantangan dan hambatan dalam membangun komunikasi yang efektif menjadi hal yang penting untuk dicarikan solusi dan menjadi bagian dari intropeksi diri selama bekerja di rumah. Para informan dalam diskusi kelompok terpumpun mempersepsikan pentingnya kemampuan beradaptasi, menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di mana semua orang berkomunikasi melalui media komunikasi digital seperti email, Whatsapp, Line, Telegram, Microsoft Teams, Microsoft Planner, Google Drive untuk sharing dokumen dan media digital lainnya. Melakukan klarifikasi, menanyakan ulang, menjelaskan kembali dengan informasi yang lebih detil, lebih fleksibel, tarik ulur dalam proses komunikasi adalah beberapa upaya yang dilakukan oleh administration professionals dalam membangun komunikasi yang efektif. Seperti yang tersaji dalam hasil diskusi kelompok terpumpun berikut ini.

“Melakukan klarifikasi...jika memang belum paham dengan maksud pimpinan, ya menanyakan ulang, supaya clear, agar mendapatkan pemaham yang sama atau jelas.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#1)

“Selalu mem-follow up dan menanyakan lagi tetapi dengan tidak meneror, dan mempelajari karesteristik pimpinan yang baru apakah beliau suka yang langsung melalui telepon, cukup melalui whatsapp, atau koordinasi group saja.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#2)

“Selalu konfirmasi ulang maksud dari pimpinan, lalu memberikan informasi ke rekan lain ataupun dengan dosen maupun dekan. Dan untuk tim yang biasa saya sudah saat koordinasi itu lebih mudah... (ada anggota tim yang agak sulit) - untuk yang satu yang istimewa ini, agak beda, saya harus menceritakan dari awal, intinya apa, tujuannya seperti apa...supaya dia paham betul maksudnya dan tujuannya”(Sumber: Hasil FGD dengan IR#3)

“Lebih fleksibel dengan diri sendiri, berusaha menyesuaikan diri, sambil mengerjakan pekerjaan yang lain, berusaha lebih santai, istirahat, membuat ritme

kerja di rumah seperti di kantor, ada waktu break, relax karena pekerjaan itu pada dasarnya tidak akan pernah habis dan nggak akan selesai-selesai...berusaha menyeimbangkan antara karir dan kehidupan (pribadi/keluarga), lebih menjaga mental health.

Saya juga berusaha mengenali lawan bicara, kalau belum paham, pause dulu, approach-nya ya beda-beda....sambil intropeksi diri juga apakah ada yang salah dengan cara penyampaian saya, atau caranya yang diubah?”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#4)

“Solusinya mungkin tarik ulur untuk proses komunikasi, mengetahui lawan bicara yang dimaksud yaitu bagaimana ke tim, bagaimana ke atasan, bagaimana ke pihak internal maupun eksternal. Jika alternatif email tidak selesai, follow up lagi melalui whatsapp, whatsapp tidak selesai, follow up lagi melalui telepon. Jadi main komunikasinya ke semua arah, dan biasanya saya akan terbuka (dengan tim saya) kira-kira apa yang akan disampaikan dari mereka dan apa yang kurang jelas dari saya. Dan juga jika ada kondisi-kondisi tertentu dalam meeting dan tidak setuju karena tidak sepaham akhirnya meeting diselesaikan dan dilanjutkan di meeting selanjutnya dengan tujuan untuk memahami apa tujuan (strategic unit) unit dan tujuan perusahaan.”

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#5)

“Mengantisipasi dengan mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan dan memastikan semuanya dengan clear. – walaupun sudah diantisipasi dan ternyata tiba-tiba terjadi sesuatu di lapangan- saya akan langsung menelepon orang yang bersangkutan untuk kapal segera berangkat...karena kapal tidak berangkat itu kena denda, over stay”.

(Sumber: Hasil FGD dengan IR#6)

3. Pola Komunikasi yang Efektif selama WFH

Selama WFH, aktivitas meeting online mendominasi seluruh aktivitas bekerja dari rumah. Sejalan dengan yang disampaikan Bergman et al. (2016), dialog vertikal dan horizontal dan diskusi antara manajer dan karyawan menghabiskan 41% dari waktu bekerja. Berdasarkan hasil penelitian

mengenai tantangan work from home dalam membangun komunikasi yang efektif, keberhasilan sebuah perusahaan ditentukan oleh keberhasilan proses komunikasi baik antar pimpinan (atasan langsung) dan bawahan, antar rekan kerja, komunikasi dalam keseluruhan perusahaan, maupun di setiap departemen yang ada di dalamnya. Hal ini dapat ditunjukkan ketika para pimpinan di perusahaan atau departemen dapat berkomunikasi secara efektif dengan bawahan atau anak buahnya, komunikasi sesama rekan kerja, maka pesan yang disampaikan akan diterima dengan baik dan komunikasi dapat berjalan dengan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi efektif memiliki peran yang sangat penting bagi organisasi, karena bermanfaat untuk meningkatkan produktivitas; mengatasi atau menghindari konflik; membantu mengembangkan potensi setiap karyawan; dan, membentuk suasana kerja yang kondusif dan profesional. Menurut Quible (2001) dalam Sukoco (Sukoco, 2006), manfaat komunikasi yang efektif dapat: (1) memecahkan masalah lebih cepat; (2) membuat keputusan lebih kuat; (3) meningkatkan produktivitas; (4) meningkatkan citra profesional; (5) membangun hubungan bisnis yang lebih kuat; (6) membuat arus kerja yang lebih siap dan efektif; (7) meningkatkan tanggapan stakeholders; dan (8) membuat materi promosi yang lebih jelas.

Komunikasi digital dapat terjadi tanpa pertemuan tatap muka. Pertemuan virtual ini dapat menggunakan video, audio maupun teks. Ada pertemuan yang bersifat sinkronus atau bisa juga menggunakan rekaman video untuk pertemuan yang tidak sinkronus (asinkronus), misalnya dapat digunakan untuk karyawan yang berbeda waktu shift kerja. Pertemuan yang bersifat sinkronus maupun asinkronus dapat diatur berdasarkan situasi, tujuan, ketersediaan, sumber daya dan konteks dari pesan yang ingin disampaikan ke komunikan (Cakula & Pratt, 2021).

Lebih lanjut, menurut Cakula & Pratt (2021), menelepon maupun penggunaan video calls dianggap sebagai saluran yang efektif, walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa cara berkomunikasi yang paling efektif adalah pertemuan tatap muka. Tentunya pertemuan tatap muka di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini harus mempertimbangkan protokol kesehatan. Menurut Workman (2003) dalam Cakula & Pratt (2021), para pimpinan atau manajer harus mempertimbangkan tentang pilihan alat komunikasi yang mereka gunakan dalam setiap situasi. Saluran media yang lebih mudah dan cepat, misalnya, dapat digunakan untuk pengumuman, menyampaikan informasi kepada karyawan, akan tetapi untuk hal yang penting atau masalah yang berta dan membutuhkan pemecahan masalah harus menggunakan saluran media yang lebih aman dan akurat.

Dalam dunia kerja, keberhasilan tim kerja sangat ditentukan oleh pola komunikasi yang terbentuk antara pemimpin dan para anggota timnya. Bentuk komunikasi yang efektif dapat

menyampaikan semua informasi penting yang harus diketahui oleh semua anggota tim. Informasi tersebut bisa berupa instruksi kerja, target perusahaan, peran yang harus dijalankan oleh masing-masing anggota tim, sampai masalah yang dihadapi oleh anggota tim. Melalui komunikasi yang efektif, maka langkah setiap anggota tim kerja dapat lebih terarah dalam melaksanakan tanggung jawabnya masing-masing untuk menuju tujuan yang sama, tentunya yang dikehendaki oleh perusahaan.

Proses dalam membentuk komunikasi yang efektif dalam organisasi yaitu dengan mengembangkan kepercayaan (trust), kolaborasi, transparansi dan fairness di dalam setiap tim kerja (Ljajić & Pirsl, 2021). Prinsip saling percaya antara anggota tim akan mengakibatkan komunikasi akan menjadi lebih terbuka. Dengan komunikasi yang lebih terbuka, maka setiap anggota tim akan menjunjung tinggi nilai kejujuran. Nilai kejujuran inilah yang dapat meningkatkan integritas, baik personal maupun kelompok. Integritas yang baik dapat membuat suasana kerja menjadi lebih kondusif. Selain itu, jika di dalam sebuah tim kerja sudah terjalin komunikasi yang efektif, maka waktu kerja akan semakin efektif dan efisien.

Tim kerja yang solid dan memiliki engagement yang tinggi terhadap organisasi juga memungkinkan mereka dapat berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi (Osborne & Hammoud, 2017). Hal ini karena masing-masing anggota tim sudah memahami tanggung jawabnya masing-masing. Mereka juga sudah mengetahui kelebihan dan kekurangan sesama anggota timnya, sehingga dapat bergerak cepat jika ada rekannya yang membutuhkan bantuan.

Sebaliknya, jika dalam perusahaan tidak terjalin komunikasi yang efektif, maka di dalam tim kerja tersebut tidak akan ada kejujuran. Masing-masing berusaha menutupi kekurangannya sendiri dan lebih menonjolkan kelebihannya. Tidak akan terjadi kerja sama yang baik di sini karena semuanya sibuk memikirkan diri sendiri. Lebih lanjut, dengan demikian, otomatis, tim tidak akan bekerja secara efisien dan semakin tinggi risikonya untuk terjadi konflik. Agar di dalam perusahaan dapat dibangun sebuah kebiasaan komunikasi efektif, maka diperlukan visi dan misi yang jelas. Setiap anggota organisasi perlu untuk mengetahui dan mendukung visi dan misi ini. Agar visi dan misi mendapatkan dukungan dari seluruh anggota tim, maka tentu saja visi dan misi untuk kebaikan dan kesejahteraan bersama. Suatu entitas yang secara sadar bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan atau seperangkat tujuan bersama (Kusdi, 2011).

D. Simpulan dan Saran

Membangun sebuah komunikasi yang efektif selama menjalani *work from home* ternyata memerlukan berbagai cara agar tugas yang menjadi tanggung jawab seorang *Administration Professionals* dapat terlaksana dengan baik. Penyampaian pesan yang lambat direspon, telepon yang tidak segera diangkat, surat melalui e-mail yang belum dibaca, pesan di *group message* yang sulit diikuti karena pesan yang bertumpuk-tumpuk, pilihan waktu dalam menjalin komunikasi baik secara lisan maupun tertulis dan lain sebagainya mengakibatkan komunikasi organisasi tidak berjalan dengan efektif. Pentingnya kemampuan beradaptasi, menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di mana semua orang berkomunikasi melalui media komunikasi digital, melakukan klarifikasi, menanyakan ulang, menjelaskan kembali dengan informasi yang lebih detil, lebih fleksibel, tarik ulur dalam proses komunikasi adalah beberapa upaya yang dilakukan oleh *administration professionals* dalam membangun komunikasi yang efektif.

Sebanyak 69,25% informan mempersiapkan komunikasi verbal tertulis melalui email, termasuk bentuk komunikasi yang paling lambat direspon sehingga menghambat proses komunikasi dalam organisasi terutama yang membutuhkan tanggapan yang cepat. Agar tugas dapat diselesaikan dengan baik 46,2% informan memilih langsung menghubungi pihak terkait dengan cara menelepon. Hal ini menunjukkan bahwa informan lebih memilih komunikasi verbal lisan dalam berkomunikasi dengan pihak lain di tempatnya bekerja yang dianggap paling cepat untuk mendapatkan respon. Selain itu informan juga memilih media komunikasi *Whatapps*, *Line* atau *Telegram* karena dianggap paling cepat dan mudah digunakan (*user friendly*). Dalam berkomunikasi yang efektif, informan melibatkan fungsi komunikasi yaitu fungsi kontrol, fungsi motivasi, fungsi emosi atau fungsi informasi sesuai dengan tujuannya masing-masing. Misalnya, untuk menghadapi hambatan anak buah atau rekan kerja yang lambat dalam merespon selama bekerja dari rumah, maka fungsi emosi yang digunakan untuk bisa memahami kondisi mereka, mengapa mereka lambat dalam merespon, apakah mereka memiliki kendala selama bekerja dari rumah, sehingga masalah dapat segera terselesaikan. Hampir semua informan setuju bahwa semua orang yang bekerja memiliki *smartphone* dengan dilengkapi aplikasi *Whatapps*, *Line*, atau *Telegram*.

Daftar Pustaka

Alwasilah, A. C. (2002). *Pokoknya Kualitatif: Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. PT Dunia Pustaka Jaya dan Pusat Studi Sunda.

- Bergman, C., Dellve, L., & Skagert, K. (2016). Exploring Communication Processes in Workplace Meetings: A Mixed Methods Study in a Swedish Healthcare Organization. *Journal of Work*, 54, 533–541.
- Bovee, C. (2003). *Business Communication Today*. Prentice Hall: Upper Saddle River.
- Cakula, S., & Pratt, M. (2021). Communication Technologies in a Remote Workplace. *Journal of Baltic J. Modern Computing*, 9(2), 210–219.
- Duncan, C. (2020). *How COVID-19 Changed Employee Communications*. DESKALERTS Internal Communication Solutions. <https://www.alert-software.com/blog/covid-employee-communications>
- Emmett, J., Schrah, G., Schrimper, M., & Wood, W. (2020). *COVID-19 and the Employee Experience: How Leaders can Seize the Moment*. McKensey & Company.
- Griffin, E. (2012). *A First Look at Communication Theory* (8th ed.). McGraw Hill.
- Hemphill, P. D., & Et.all. (2001). *Business Communication*. Prentice Hall.
- Kshirsagar, A., Mansour, T., McNally, L., & Metakis, M. (2020). *Adapting Workplace Learning in the Time of Coronavirus*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-accelerate/our-insights/adapting-workplace>
- Kusdi. (2011). *Teori Organisasi dan Administrasi*. Salemba Humanika.
- Ljajić, S., & Pirsl, D. (2021). The Role of Internal Communication and Workplace Language in Positioning of Organizations. *DHS 1*, 14, 441–452.
- McClellan, J., & Sharp, S. (2020). *Navigating the New World of Virtual Works: Essentials of Remote Working*. Pwc Carribean. <https://www.pwc.com/cb/en/issues/essentials-of-remote-working.html>
- Nurrohim, H., & Anatan, L. (2009). Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen*, 7(4).
- Osborne, S., & Hammoud, M. (2017). Effective Employee Engagement in the Workplace. *International Journal of Applied Management and Technology 2017*, 16(1), 50–67.
- Shuter, R. (2012). Intercultural new media studies the next frontier in intercultural communication. *Journal of Intercultural Communication Research*, 41(3), 219–237.
- Sukoco, B. M. (2006). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga.