

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital membawa performasi yang baru bagi dunia pendidikan khususnya bagi “Hellolocation Korea” yang hadir sebagai platform virtual. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya kehadiran internet mampu menghadirkan transformasi yang baru bagi kemajuan teknologi. Inovasi baru ini membuat era globalisasi mampu mengembangkan bentuk komunikasi dan interaksi yang terjadi secara global (Nur dkk., 2021).

Ekosistem yang terjadi melalui kemajuan teknologi dengan menggunakan platform virtual adalah terbentuknya layanan-layanan terbaru yang prosesnya dapat dilakukan secara *virtual*. Platform virtual menjadi integrasi baru dalam dunia teknologi komunikasi dengan memanfaatkan transformasi media yang memiliki keunggulan dan kelemahan tersendiri (Herna dkk., 2019). Keunggulan dari platform virtual memberikan fleksibilitas dan kemudahan secara geografis namun efektivitas dalam prosesnya masih perlu diuji coba dan dilakukan evaluasi secara terus menerus (Kanetaki dkk., 2022).

“Hellolocation Korea” merupakan platform berbasis *online* yang menyediakan layanan dan informasi pendidikan apa pun yang dibutuhkan tentang Korea Selatan seperti informasi beasiswa, informasi karir, *apostille*, layanan mentoring, tur pendidikan, dan kelas bahasa Korea melalui sistem manajemen pembelajaran digital (kelas *e-learning*). Adanya perkembangan platform virtual terbentuklah tim yang termediasi teknologi komunikasi, anggotanya memiliki tanggung jawab yang dikerjakan secara mandiri, dan berkolaborasi tanpa terbatas ruang dan waktu karena tersebar secara geografis (Srivastava, 2020). Tim *virtual* berpartisipasi dan berkolaborasi antar individu baik itu dalam rapat formal maupun informal dengan mengandalkan teknologi *video conferencing* seperti *Zoom* dan *Skype*. “Hellolocation Korea” membuka peluang melalui media sosial dan membagikan kesempatan kepada mahasiswa/i dan umum yang ingin tergabung menjadi salah satu kontributor dalam pengembangan informasi dan layanan terkait beasiswa kepada masyarakat Indonesia secara *online*. Kriteria yang ditentukan juga

tidak memiliki batasan domisili, sehingga seluruh pekerjaan dan metode diskusi dikerjakan melalui rumah (*full work from home*).

“Hellocation Korea” tidak menjadi satu-satunya platform virtual yang bergerak di bidang pendidikan Korea Selatan. Terdapat tiga (3) platform virtual yang selaras dengan “Hellocation Korea” di antaranya; (1) “EduHakyo” merupakan platform kursus bahasa Korea berbasis *online*; (2) “Beasiswa Korea” hadir sebagai platform yang meningkatkan informasi dan pengetahuan diri untuk belajar di Korea Selatan. Beasiswa Korea menyediakan layanan berbayar untuk meningkatkan kapasitas diri dan peluang dalam menemukan beasiswa dan universitas yang sesuai di Korea Selatan; (3) “Pejuang Korea” menjadi platform yang menyebarkan informasi terkait karir di Korea Selatan dan migrasi Indonesia-Korea Selatan. Keunggulan dari “Hellocation Korea” sendiri membuka peluang dengan berbagai pelayanan seperti layanan kelas bahasa Korea, apostile, informasi karir, *website* resmi, *e-learning*, dan *e-mail server*.

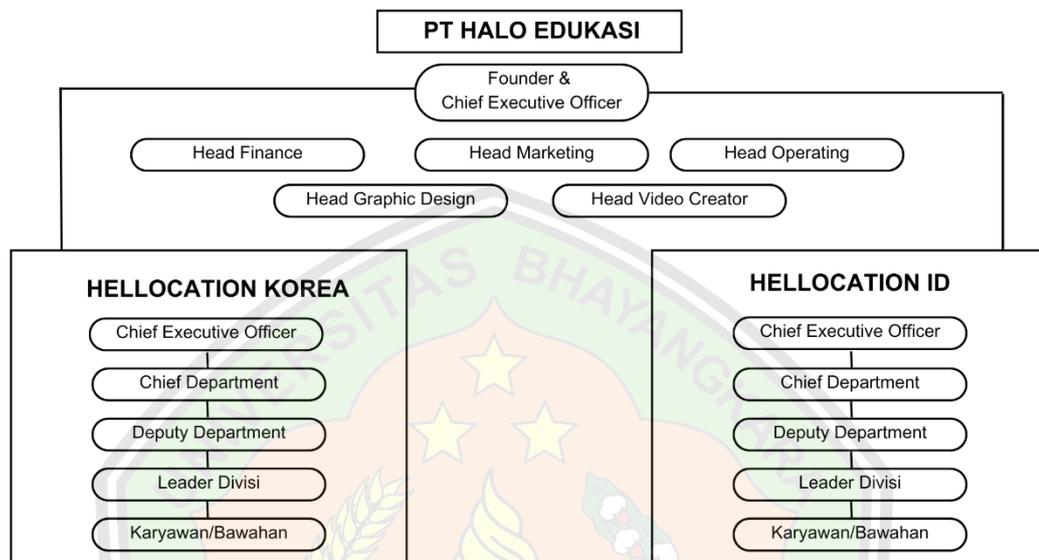
Tabel 1.1 Analisis Kompetitor “Hellocation Korea”

Platform	Kelas Bahasa Korea	Pelayanan Apostile	Informasi Karir	Website	E-Learning	E-Mail
Hellocation Korea	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EduHakyo	✓	✗	✗	✗	✗	✗
BeasiswaKorea	✗	✓	✗	✓	✗	✗
PejuangKorea	✗	✗	✓	✗	✗	✗

Sumber: observasi pra-riset peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.1, “Hellocation Korea” lebih unggul secara pelayanan dari “EduHakyo”, “Beasiswa Korea”, dan “Pejuang Korea” dengan memiliki pelayanan kelas Bahasa Korea, jasa apostile, informasi karir, layanan *website*, pembelajaran digital, dan layanan *e-mail*. Namun “Hellocation Korea” hanya menerapkan sistem kerja penuh dari rumah (*full work from home*) bagi para karyawannya meskipun masa pandemi Covid-19 telah lewat. Hal ini menjadi fenomena yang baru karena penerapan sistem kerja dari rumah menjadi tuntutan masyarakat sebagai sistem kerja yang lebih fleksibel dan produktif meskipun masa

pandemi telah berakhir (Putri, 2021). Bekerja dari rumah diterapkan sejak pandemi Covid-19, kebijakan bekerja dari rumah tersebut juga dikeluarkan oleh Kemendikbud pada tahun 2020 (Kemendikbud, 2020). Keunggulan pelayanan dan sistem kerja dari rumah tersebut yang membedakan “Hellocation Korea” berbeda dengan ketiga platform virtual pendidikan lainnya.



Bagan 1.1 Strata Kepengurusan “Hellocation Korea”
 Sumber: wawancara pra-riset peneliti, 2023

“Hellocation Korea” merupakan salah satu *brand* berbentuk platform virtual yang dinaungi oleh PT Halo Edukasi dengan sistem kerja penuh dari rumah (*full work from home*). Terdapat lima strata dalam struktur organisasi “Hellocation Korea” yakni: (1) *Chief executive officer* pimpinan teratas dalam “Hellocation Korea” yang memimpin seluruh karyawan; (2) *Chief departemen*, sebagai pimpinan tertinggi dalam kelompok organisasi; (3) *Deputy departemen*, merupakan wakil dari *chief departemen* yang strata nya di bawah *chief departemen*; (4) *Leader divisi*, sebagai pimpinan dari setiap divisi yang dibawah *chief departemen*; (5) Karyawan (bawahan), tanpa posisi pimpinan. Dari ke-lima strata tersebut, terdapat proses komunikasi yang menjadi indikator utama dalam organisasi. Komunikasi organisasi dalam sebuah perusahaan harus ada dan menjadi salah satu faktor terpenting bagi kemajuan atau kemunduran perusahaan (Rachman & Barmawi, 2019).

Melalui wawancara pra-riset peneliti dengan *founder* sekaligus CEO “Hellocation Korea”, Delna Nur Pranata, identifikasi sementara aliran komunikasi organisasi di “Hellocation Korea” terdapat komunikasi ke bawah terjadi antara CEO dengan *chief* departemen dalam proses penyampaian tugas terkait program ataupun laporan bulanan divisi yang akan diterima oleh CEO. Begitupun dengan komunikasi ke atas kerap kali terjadi antara *chief* departemen ke CEO. Komunikasi vertikal tersebut diimplementasikan melalui rapat bulanan (*monthly meeting*). Aliran komunikasi yang diterapkan di “Hellocation Korea” bagi seluruh karyawannya lebih pada komunikasi lintas saluran karena kolaborasi antar divisi yang erat kaitannya terkait program-program yang ada di “Hellocation Korea”. Tentu seluruh aliran komunikasi ini dikoordinasikan melalui media *online* dan *Whatsapp Group* menjadi forum utama dalam berbagi pesan formal antar karyawan di “Hellocation Korea”. Hal tersebut dikarenakan “Hellocation Korea” hanyalah platform virtual di bawah naungan “PT Halo Edukasi” dan tidak memiliki kantor fisik.

Umumnya suatu organisasi/lembaga/perusahaan berkomunikasi secara langsung atau tatap muka untuk keberlangsungan komunikasi yang efektif. Hal tersebut selaras dengan penelitian Aprili & Putri (2022) dengan judul penelitian “*Analisis Komunikasi Organisasi dalam Startup Everidea Education*” menyebutkan bahwa komunikasi organisasi yang terjadi antara karyawan tetap dengan karyawan paruh waktu (*part-time*) dilihat dalam dua jenis komunikasi internal yakni komunikasi formal dan komunikasi informal. Meskipun karyawan tetap bekerja dari kantor dan karyawan paruh waktu bekerja dari rumah, aliran komunikasi antara keduanya masih tetap berlangsung dengan baik. Aliran komunikasi informal yang menambah *chemistry* dan kepercayaan bagi semua karyawan sehingga perbedaan tempat bekerja tidak menjadi hambatan besar bagi seluruh karyawan dan terciptanya hubungan persona.

Selain itu Innaka Dwi Hasanti (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Komunikasi Organisasi antara Event Project Team dan Account Executive Organizer Twisbless*” menyebutkan aliran komunikasi kedua divisi – *Event Project Team* dan *Account Executive Organizer* – tersebut terlihat ke dalam dua dimensi komunikasi, yakni komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Komunikasi internal memiliki empat (4) arah komunikasi yakni; komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah; komunikasi horizontal; dan komunikasi diagonal. Sedangkan komunikasi eksternal memiliki dua (2) arah yakni, *Event Project Team* dan *Account Executive Officer* ke klien dan klien ke *Event Project Team* dan *Account Executive Officer*.

Berbeda dari dua (2) penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan Sipayung dan Paramita (2023) dengan judul “*Komunikasi Organisasi dalam Proses Rekrutmen Karyawan Pada Perusahaan Startup Qoala*” hasil penelitiannya berfokus pada pola komunikasi yang terjadi antara kandidat karyawan, *User*, *Hiring Manager*, dan *Talent Acquisition* memiliki pola roda dan pola rantai yang dilihat dari dua dimensi aliran komunikasi. Dari aliran komunikasi internal yang terjadi antara *User*, *Hiring Manager*, dan *Talent Acquisition* melihat pola komunikasi yang terjadi adalah pola roda karena pusat informasi ada pada *Talent Acquisition*, sedangkan dari aliran komunikasi eksternal, klien melihat pola rantai karena hanya menerima informasi dari *Talent Acquisition* yang akan diteruskan secara bertahap ke *Hiring Manager* dan *User*.

Berdasarkan aliran komunikasi organisasi yang terjadi di dalam perusahaan pada penelitian terdahulu di atas, “*Hellocation Korea*” memiliki urgensi tersendiri yang aliran komunikasinya terjadi dalam lingkup virtual dengan keanggotaannya yang bekerja melalui sistem penuh dari rumah (*full work from home*). Seperti yang disampaikan oleh Kak Delna selaku *founder & CEO* “*Hellocation*” selama wawancara pra-riset, bahwa untuk menjaga komunikasi tetap berlangsung dengan baik, “*Hellocation Korea*” mengadakan program pengembangan staf, malam *awardee* bagi karyawan terbaik setiap bulannya, *bonding party*, dan kompetisi internal. Upaya-upaya pendekatan tersebut diharapkan bisa memunculkan komunikasi yang efisien dan hubungan yang baik bagi seluruh karyawan melalui *WhatsApp Group*, *Zoom Meeting* dan *Google Meet*.

Menanggapi hal tersebut penelitian ini akan melihat bagaimana aliran komunikasi organisasi pada “*Hellocation Korea*” yang memiliki sistem kerja penuh dari rumah (*full work from home*) melalui konsep Komunikasi Organisasi Pace dan Faules (1998) yang menyebutkan terdapat lima (5) arah aliran komunikasi

organisasi, yakni: (1) Komunikasi ke bawah, dari pimpinan ke bawahan (2) Komunikasi ke atas, dari bawahan ke pimpinan, (3) Komunikasi horizontal, antar karyawan yang memiliki pimpinan yang sama, (4) Komunikasi lintas-saluran, yang dapat terjadi oleh seluruh karyawan tanpa melihat posisi dan (5) Komunikasi informal (Pace & Faules terjemahan Mulyana, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin meneliti “**Aliran Komunikasi Organisasi di Platform Virtual “HelloKorea” (Studi Deskriptif Pada Sistem Kerja Dari Rumah (*Full Work From Home*))**” sebagai judul penelitian yang diharapkan dapat memberikan informasi mengenai arah komunikasi organisasi yang terjadi di dalam perusahaan yang memiliki sistem kerja penuh dari rumah (*full work from home*).

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka fokus penelitian peneliti adalah tentang komunikasi organisasi mengenai aliran komunikasi organisasi di platform virtual “HelloKorea” (studi deskriptif kerja penuh dari rumah (*full work from home*)).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana aliran komunikasi organisasi di platform virtual “HelloKorea” yang memiliki sistem kerja penuh dari rumah?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan aliran komunikasi organisasi di platform virtual “HelloKorea” yang memiliki sistem kerja penuh dari rumah.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, mengenai penjelasan yang akan dijabarkan seperti yang tertera di bawah ini, antara lain sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memperluas kajian terkait arah komunikasi organisasi dan menjadi acuan kajian komunikasi organisasi pada perusahaan rintisan digital yang menerapkan sistem kerja dari rumah (*work from home*).

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis sebagai berikut:

- 1) Membantu mengetahui bagaimana arah komunikasi organisasi dalam sistem kerja dari rumah (*work from home*) sehingga dapat menyelesaikan hambatan internal bagi para staf kontributor yang hanya dimediasi dengan transformasi teknologi komunikasi dan internet.
- 2) Membantu para karyawan yang memiliki sistem bekerja dari rumah (*work from home*) agar mampu mengimplementasikan proses komunikasi terstruktur dalam organisasi, sehingga karyawan “Helloction Korea” mampu menempatkan diri saat berkomunikasi melalui arah komunikasi organisasi.