

# Pengaruh Kegiatan Magang dengan Sistem *Offline* dan *Online* Terhadap Komunikasi Penyampaian Pekerjaan

**Anastasya Lucky**

Desain Interior, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan  
Anastasyalucky59@gmail.com

**Clarissa Nicole Wijaya**

Desain Interior, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan  
Clrssaaanicole@yahoo.co.id

**Jessica Limanta**

Desain Interior, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan  
Jessicalimanta@gmail.com

**Martin Luqman Katoppo**

Desain Interior, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan  
Martin.katoppo@uph.edu

## **ABSTRAK**

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam proses bekerja secara tim. Sebelum adanya pandemi COVID-19, komunikasi dapat dilakukan secara tatap muka sehingga penjelasan dapat dilakukan secara verbal. Namun sejak adanya pandemi, komunikasi dalam kebanyakan tempat bekerja harus dilakukan secara *online* sehingga adanya keterbatasan untuk bertemu secara langsung. Perbedaan metode komunikasi tersebut tentunya memberikan beberapa dampak pada proses penyampaian pekerjaan bagi para pekerja, apalagi pada tempat bekerja yang bergerak di bidang kreatif dimana *teamwork* sangat dibutuhkan, khususnya pada kasus ini adalah studio interior. Dalam perubahan sistem bekerja tersebut, karyawan maupun pemilik studio interior harus melakukan adaptasi komunikasi penyampaian pekerjaan. Dalam makalah ini, peneliti akan membahas masalah komunikasi penyampaian pekerjaan yang terjadi di beberapa studio desain tempat para peserta magang desain interior Universitas Pelita Harapan angkatan 2017 melakukan kegiatan magang mereka. Analisis masalah komunikasi yang ada di setiap studio yang menerapkan sistem yang berbeda-beda (*Full work from home (WFH)*, *full work from office (WFO)*), maupun pencampuran *WFH* dan *WFO*) didapatkan dengan menggunakan metode kualitatif etnografi untuk metode pengumpulan data, dimana peneliti telah mewawancarai masing-masing partisipan secara *synchronous* dimana kedua pihak, peneliti dan partisipan, akan *online* secara bersamaan di waktu yang sama melewati fitur *zoom* atau *teams*. Wawancara akan dilakukan dengan metode wawancara tidak terstruktur dengan metode analisis data deskriptif kualitatif. Dalam makalah ini peneliti bertujuan memahami pengaruh kegiatan magang secara *offline* dan *online* terhadap komunikasi penyampaian pekerjaan pada studio desain.

Kata Kunci: Magang, Pandemi, Metode komunikasi, Penyampaian pekerjaan

## **PENDAHULUAN**

Masa pandemi yang sedang berlangsung, menyebabkan para peserta magang desain interior Universitas Pelita Harapan angkatan 2017 tetap diharuskan untuk melakukan proses magang pada studio yang berbeda-beda. Namun, semenjak adanya pandemi Covid-19, sistem kerja studio desain yang sebelumnya bekerja secara tatap muka dan berdiskusi langsung kini mengalami pergeseran dan perubahan. Terdapat beberapa perusahaan yang menjadikan sistem kerja tersebut menjadi *online* dengan tujuan untuk mencegahnya tatap muka yang memiliki resiko tinggi dalam masa pandemi ini, namun tidak semua studio desain mengalami pergeseran dan perubahan sistem bekerja tersebut. Beberapa studio desain masih tetap mempertahankan sistem kerja dengan metode tatap muka.

Perbedaan sistem kerja tersebut tentu saja akan memberikan dampak pada komunikasi yang dilakukan oleh tim dari studio desain tersebut. Ketika para karyawan tidak dapat melakukan proses tatap muka secara langsung, komunikasi yang terjadi pasti akan menjadi komunikasi secara *online* dimana para lawan bicara memiliki keterbatasan bertemu secara langsung secara tatap muka untuk berkomunikasi. Sedangkan untuk studio desain yang tetap mempertahankan sistem kerja secara *offline* tentu memiliki sistem komunikasi secara langsung dimana para lawan bicara dapat melihat wajah dan gerak tubuh lawan bicaranya secara bebas.

Perbedaan sistem bekerja tersebut tentu memberikan dampak adanya perbedaan komunikasi yang memberikan efek pada proses penyampaian dan pengerjaan tugas yang diberikan oleh atasan dari masing-masing studio kepada para pemegang. Sehingga pada makalah ini peneliti bertujuan memahami pengaruh kegiatan magang secara *offline* dan *online* terhadap komunikasi penyampaian pekerjaan pada studio desain.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah aktivitas yang sangat penting dalam proses penyampaian informasi. Komunikasi memiliki tujuan untuk menyampaikan suatu informasi kepada orang lain dengan adanya kesamaan persepsi atau makna pada dua orang atau lebih (Cangara, 2017). Oleh sebab itu komunikasi yang baik sangat penting untuk menghindari adanya kesalahpahaman.

Komunikasi memiliki dua cara yaitu komunikasi verbal dan non verbal (Wood, 2009).

“Komunikasi verbal terbatas, sedangkan komunikasi nonverbal adalah terus menerus. Simbol verbal mulai dan berhenti, kami mulai berbicara pada satu saat dan berhenti berbicara saat yang lain. Sebaliknya, komunikasi nonverbal cenderung mengalir terus. Sebelum kita berbicara, ekspresi wajah dan postur mengungkapkan perasaan kita, saat kita bicara, gerakan tubuh kita, dan mengkomunikasikan penampilan, dan

setelah kita berbicara postur tubuh mungkin berubah menjadi santai”

### **Sistem Kerja Dalam Studio Desain**

Dalam studio desain terdapat beberapa tahapan bekerja yaitu antara lain: melakukan diskusi awal dengan klien, melakukan proses *brainstorming* untuk menentukan konsep, melakukan proses pendesainan (menghasilkan bentuk desain, menentukan warna dan material serta *finishing* yang akan digunakan, 3D visualisasi), membuat gambar kerja, dan masuk ke tahap pembangunan.

### **Jenis Komunikasi Online dan Dampaknya**

Semenjak adanya pandemi Covid-19 terjadi pergeseran beberapa aspek kehidupan, salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi tatap muka yang sebelumnya tampak mudah dilakukan saat ini memiliki perbedaan karena tidak dapat bertemu secara langsung (Tauton, 2020). Oleh sebab itu, semenjak adanya pandemi ini banyak orang yang mulai beralih dengan menggunakan komunikasi *online* untuk menyampaikan informasi.

Komunikasi *online* adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan secara *online*, yang berarti terjadi dalam jaringan internet, dan biasanya dilakukan pada fasilitas serta media elektronik (Site Default, 2017). Komunikasi *online* dapat dikategorikan menjadi dua cara, yaitu *synchronous* dan *asynchronous* (Mann & Stewart, 2000). Dalam komunikasi *synchronous*, komunikasi dilakukan secara bersamaan dimana kedua pihak diharuskan untuk *online* dalam waktu yang sama. Sedangkan untuk metode komunikasi *asynchronous* dimana kedua pihak tidak *online* dalam waktu yang sama.

Metode *synchronous* memberikan keuntungan yaitu dalam kecepatan penyampaian informasi dan respon dari pendengar. Pada cara *synchronous* pembicara dan pendengar memiliki keuntungan untuk dapat juga berkomunikasi secara nonverbal dengan membaca gerak tubuh dan raut wajah.

Cara *asynchronous* memberikan keuntungan yaitu dalam kefleksibilitas waktu penyampaian dan pembalasan informasi dimana hal tersebut dapat disesuaikan dengan waktu yang dimiliki pengirim atau penerima informasi.

### **METODOLOGI**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif etnografi untuk metode pengumpulan data, dimana peneliti telah mewawancarai masing-masing partisipan secara *synchronous* dimana kedua pihak, peneliti dan partisipan, akan *online* secara bersamaan di waktu yang sama melewati fitur *zoom* atau *teams* (Creswell, 2008),(Mann & Stewart, 2000).

Masing-masing partisipan akan diwawancarai secara langsung dengan metode wawancara tidak terstruktur. Pada penelitian ini, peneliti menganalisis dengan menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif dimana data yang dihasilkan adalah berupa kata '*kunci*' permasalahan atau jawaban dari penelitian

ini (Sugiyono, 2007), (Moleong, 2004).

**PEMBAHASAN**

Masing-masing sistem kerja *WFH*, *WFO* dan campuran antara *WFH* dan *WFO* memiliki kekurangan dan kelebihan dalam metode penyampaian pekerjaan. Pengaruh terbesar pada perbedaan tersebut disebabkan oleh adanya perbedaan metode komunikasi ketika proses penyampaian pekerjaan.

**Tabel 1. Tabel Perbandingan Kelebihan-Kekurangan. (membandingkan kelebihan dan kekurangan masing-masing sistem kerja). Sumber: Peneliti**

Sistem Kerja	Kelebihan	Kekurangan
Sepenuhnya <i>WFH</i>	Jam kerja lebih fleksibel  Batas waktu pengerjaan dan tugas terbagi dengan sangat jelas (batas waktu per satu minggu)  Sistem kerja yang paling aman saat pandemi	Komunikasi mengandalkan chat namun tidak selalu terbalas saat itu juga  Hubungan pekerja dengan karyawan lain hanya sebatas rekan kerja  Partisipan sulit untuk membaca komunikasi nonverbal lawan bicaranya (hanya lewat <i>chat / virtual meetings</i> )
Percampuran <i>WFH</i> dan <i>WFO</i>	Komunikasi dapat dilakukan saat itu juga (langsung berhadapan dengan orang yang berkomunikasi) sehingga dapat membaca bahasa tubuh dan wajah  Proses <i>brainstorming</i> lebih mudah karena partisipan dapat bertukar pikiran secara langsung	Saat <i>WFH</i> , karyawan mengalami kesulitan untuk berkomunikasi karena komunikasi menggunakan fitur <i>whatsapp</i> dimana belum tentu saat itu atasannya sedang <i>online</i> sehingga beberapa karyawan tetap pergi ke kantor untuk mempermudah komunikasi dan asistensi
Sepenuhnya <i>WFO</i>	Relasi dengan karyawan kantor tergolong sangat dekat  Komunikasi dapat dilakukan saat itu juga  Dapat membaca bahasa tubuh dan wajah  Proses <i>brainstorming</i> lebih mudah karena partisipan dapat bertukar pikiran secara langsung	Karyawan biasa bekerja lembur (1-2 jam) dari jam kerja  Memiliki resiko yang sangat tinggi pada saat pandemi

Berdasarkan tabel diatas, dapat terlihat bahwa pekerja *WFH* memiliki efisiensi waktu karena tidak perlu membuang waktu untuk datang ke Kantor. Beberapa orang juga lebih dapat fokus untuk bekerja sendiri sehingga bekerja di rumah dapat mempercepat pekerjaannya. Setelah selesai asistensi biasa dilakukan dengan menggunakan *chat* pada *whatsapp* dengan atasan. Terdapat pilihan kedua yang lebih efisien yaitu dengan menggunakan *zoom call* sehingga proses asistensi dapat

berjalan terus dan mengurangi kesalahpahaman diantaranya karena pada saat *zoom call* pemegang dapat *share screen* dan *screen* tersebut dapat langsung dicoret-coret dengan menggunakan *mouse*. Sehingga perubahan dapat langsung dipahami.

Sistem kerja *WFO*, pemegang memiliki hubungan yang lebih erat dengan pekerja lainnya dibandingkan *WFH*. Hubungan yang erat membuat komunikasi untuk pembahasan pekerjaan menjadi lebih mudah dan nyambung. Tidak hanya itu, dengan sistem kerja *WFO*, komunikasi juga dapat didukung dengan nonverbal dimana informasi yang ingin disampaikan dapat didukung oleh gerak tubuh dan mimik wajah karena terkadang ada beberapa hal yang tidak dapat dijelaskan dengan kata-kata. Komunikasi non-verbal yang memberikan akses bagi pendengar untuk membaca raut wajah dan gerak tubuh seseorang memberikan kejelasan yang lebih tepat terhadap informasi yang ingin disampaikan.

Keunggulan lainnya yang dimiliki oleh para pekerja *WFO* adalah kecepatan dalam respon dari atasan mereka untuk kemudian mereka melakukan revisi desain. Pada proses *praxis*, kecepatan atasan dalam memberikan masukan atas desain yang telah diberi akan memberikan pengaruh pada kecepatan penyelesaian proyek. Seperti komunikasi tatap muka dimana komunikasi dapat dilakukan kapan saja, memberikan kemudahan bagi pekerja ketika ingin melakukan revisi terhadap desain yang telah ia buat.

Sistem kerja percampuran antara *WFH* dan *WFO* merupakan sistem kerja yang dapat dikatakan memiliki keuntungan lebih. Penggabungan kedua sistem kerja tersebut menggabungkan keunggulan dari masing-masing metode komunikasi. Partisipan memiliki kebebasan untuk dapat memilih metode komunikasi sesuai dengan konteks aktivitas atau pekerjaan yang sedang ia lakukan atau diberikan. Pada saat aktivitas tersebut dinilai membutuhkan komunikasi verbal dan nonverbal dimana biasanya pada proses *brainstorming*, pemegang dapat pergi ke kantor untuk bertemu atasan mereka dan melakukan komunikasi secara langsung.

## **SIMPULAN & REKOMENDASI**

Kegiatan magang secara *offline* dan *online* memiliki pengaruh terhadap komunikasi penyampaian pekerjaan pada studio desain. Komunikasi memiliki dua cara, yaitu verbal (komunikasi berupa perkataan) dan non-verbal (gerakan tubuh, raut wajah, rasa empati, dan kegiatan yang mendukung perkataan seperti gambaran, tulisan, dan coret-coretan). Dalam penyampaian komunikasi secara tatap muka, komunikasi yang dilakukan sudah merangkap verbal dan nonverbal sehingga dapat lebih mudah dimengerti dan lebih cepat ditangkap. Komunikasi *WFH* yang hanya dibatasi oleh media *online* tanpa bertatap muka menjadi lebih sulit karena tidak ada unsur non-verbal di dalamnya.

Semua proses desain memiliki cara penyampaian dan cara bekerja yang berbeda. Dari analisis yang telah penulis lakukan, berikut adalah simpulan dan rekomendasi

cara penyampaian pekerjaan dari setiap tahap desain:

**Tabel 2. Tabel Hasil Analisis (Menjabarkan hasil analisis tahapan bekerja dengan rekomendasi komunikasi penyampaian pekerjaan). Sumber: Data Peneliti**

Tahapan Bekerja	Rekomendasi Komunikasi penyampaian Pekerjaan	Alasan
<i>Site Visit</i>	WFO (tatap muka)	<i>Site visit</i> merupakan tahapan yang harus dilakukan secara langsung agar ukuran, material, dan segala data lapangan dapat diperoleh dengan tepat dan detail.
<i>Brainstorming</i>	WFO (tatap muka)	Proses ini melakukan banyak sketsa dan coretan dimana hal tersebut akan sulit ketika dilakukan secara <i>online</i> karena belum tentu orang lain dapat mengerti sketsa coretan satu sama lain. Komunikasi online juga sangat membatasi adanya komunikasi nonverbal.
Perencanaan Ruang	Dapat dilakukan secara WFH	Perencanaan ruang dapat dengan mudah dilakukan di rumah dibanding tahapan lainnya. Hal ini disebabkan karena biasanya pemegang akan melakukan perencanaan ruang secara mandiri terlebih dahulu, baru kemudian melakukan asistensi dengan atasan / <i>principal</i> .
Pemilihan Material	WFO (tatap muka)	Selain menghemat waktu, proses pemilihan material secara <i>offline</i> sangat penting agar tekstur dan warna material benar-benar persis dengan apa yang diinginkan.
Visualisasi 3D	Dapat dilakukan secara WFH	Sama seperti dengan tahapan perencanaan ruang, biasanya visualisasi 3D dilakukan secara mandiri oleh pemegang baru kemudian diasistensikan dengan atasan / <i>principal</i> .
Asistensi	WFO (tatap muka)	Kejelasan penyampaian pendapat membutuhkan dukungan dari komunikasi nonverbal dimana para lawan bicara harus memiliki empati satu sama lain agar dapat mengerti apakah lawan bicaranya sudah memahami apa yang dimaksudkan.
Pembangunan	WFO (tatap muka)	<i>Quality control</i> dari suatu pembangunan desain harus dilakukan secara langsung agar benar-benar dapat melihat secara persis apakah sudah sesuai dengan perencanaan ruang yang sudah dibuat, mulai dari tekstur material, kerapihan, warna <i>lighting</i> , dan sebagainya.

Menurut tabel diatas, tahapan pekerjaan yang penulis rekomendasikan dilakukan secara WFO (tatap muka) adalah *site visit*, *brainstorming*, pemilihan material, asistensi, dan pembangunan. Semua tahapan pekerjaan ini masuk ke dalam kategori *teamwork*, dimana pemegang harus berkomunikasi secara cepat dengan pekerja lainnya. Sedangkan tahapan pekerjaan yang dapat dilakukan secara WFH

tanpa mengganggu kinerja pekerja secara drastis adalah perencanaan ruang dan visualisasi 3D. Kedua kegiatan ini dapat dilakukan secara mandiri oleh pemegang sebelum diasistensikan, sehingga tidak membutuhkan komunikasi antar pekerja sebanyak tahapan desain yang lain.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Cangara, Hafied. (2017). Perencanaan dan strategi komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [2] Wood, Julia. (2009). Communication in Our Lives. Boston: Cengage Learning.
- [3] Knapp, Mark L. (1978). Nonverbal Communication in Human Interaction. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- [4] Tauton, Y. (2020). "How has COVID-19 affected the way we communicate?" <https://www.uab.edu/news/research/item/11542-how-has-covid-19-affected-the-way-we-communicate> diakses pada 11 April 2021
- [5] Site Default. (2017). "Komunikasi Online – Jenis – Kelebihan – Kekurangan" <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-online> diakses pada tanggal 10 April 2021
- [6] Mann, C & Stewart, F. (2000). Internet Communication and Qualitative Research. London: SAGE Publications
- [7] Oputu, E. (2020). "The coronavirus pandemic has made communication more important than ever" <https://news.temple.edu/news/2020-09-16/coronavirus-pandemic-has-made-communication-more-important-ever> diakses pada tanggal 11 April 2021
- [8] Zoll, C & Enz. S. 2012. A Questionnaire to Assess Affective and Empathy in Children
- [9] Kompas. (2017). "Memahami empati dan Mengapa Manusia Membutuhkannya". <https://health.kompas.com/read/2017/01/09/140000423/memahami.empati.dan.mengapa.manusia.mebutuhkannya?page=all> diakses pada tanggal 11 April 2021
- [10] Creswell, J.W. (2008). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. California: Sage Publications, Inc.
- [11] Crouch, C & Pearce, J. (2012). Doing Research in Design. New York: Berg publisher
- [12] Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [13] Moleong, Lexy. (2004). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.