

## IMPLEMENTASI COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION DALAM DIGITAL STAFFING BERBASIS MOBILE APPLICATION DAN ONLINE PLATFORM DI PERUSAHAAN STARTUP

*Implementation of Computer Mediated Communication in Digital Staffing Based on Mobile  
Applications and Online Platforms at Startup Companies*

Prabu Rabbani Kapriadi<sup>1</sup>, Irwansyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia  
Email: praburabbani.95@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia  
Email: dr.irwansyah.ma@gmail.com

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

computer-mediated  
communication;  
digital staffing;  
startup; mobile  
application

#### Kata Kunci:

computer mediated  
communication;  
digital staffing; start-  
up company; mobile  
application

#### How to cite:

Kapriadi, P. R., &  
Irwansyah. (2020).  
Implementasi  
Computer Mediated  
Communication dalam  
Digital Staffing  
Berbasis Mobile  
Application dan  
Online Platform di  
Perusahaan Startup.  
Kareba: Jurnal Ilmu  
Komunikasi, 9(2),  
382-399

### ABSTRACT

*This journal article reviews the literature on the implementation of computer-mediated communication in electronic recruitment or digital staffing which aims to explore how the computer-mediated communication environment has been applied in optimizing its activity. In addition, there are study investigations in particular the benefits of computer-mediated communication and the factors that influence the use of computer-mediated communication in this kind of activity at startups focused in recruitment services. This study discusses the implementation of computer-mediated communication as a forum for digital staffing. In this era of globalization, recruitment activities have shifted from traditional channels and practices to online processes. Therefore, online recruitment today has presented a series of different practices that occur on the Internet, especially in the recruitment of workers based on mobile applications and websites. This research was conducted with a qualitative method in which semi-structured interviews were conducted by interviewing three employees with various positions ranging from staff to manager level in a startup company of digital staffing. The purpose of this study is to explore the perspectives of employees regarding digital staffing based on mobile applications and communication media used in the process. This research shows that computer-mediated communication patterns cause several changes including in the conventional staffing to digital staffing through mobile applications and websites.*

#### Abstrak

Artikel jurnal ini mengulas literatur tentang implementasi komunikasi termediasi komputer dalam rekrutmen elektronik atau kepegawaian digital yang bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana lingkungan komunikasi termediasi komputer telah diterapkan dalam optimalisasi rekrutmen elektronik atau kepegawaian digital. Selain itu, terdapat penyelidikan studi khususnya manfaat komunikasi termediasi komputer dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan komunikasi termediasi komputer dalam kegiatan rekrutmen elektronik atau kepegawaian digital di perusahaan rintisan yang bergerak di bidang jasa perekrutan. Penelitian ini membahas mengenai implementasi komunikasi termediasi komputer sebagai wadah untuk kepegawaian digital. Di era globalisasi seperti sekarang ini, kegiatan perekrutan telah bergeser dari

saluran dan praktik tradisional ke proses yang terjadi secara daring sehingga penelitian ini dilakukan. Karenanya, perekrutan daring dewasa ini telah menghadirkan serangkaian praktik berbeda yang terjadi di Internet khususnya dalam kegiatan perekrutan pekerja berbasis aplikasi seluler dan situs web. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dimana wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan mewawancarai tiga orang karyawan dengan jabatan yang bervariasi mulai dari tingkat staf hingga manajer di sebuah perusahaan rintisan di bidang kepegawaian digital yang berlokasi di Jakarta Pusat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi perspektif karyawan mengenai kepegawaian digital yang berbasis aplikasi seluler dan media komunikasi yang digunakan dalam prosesnya. Penelitian ini menunjukkan bahwasanya pola komunikasi termediasi komputer menimbulkan beberapa perubahan termasuk dalam industri kepegawaian konvensional menjadi kepegawaian digital melalui aplikasi seluler dan situs web.

## PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman dan teknologi, transformasi digital telah menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki pertumbuhan teknologi berbasis internet dengan cepat yang beriringan dengan peningkatan penggunaan *smartphone* atau telepon genggam dan semakin pesatnya pertumbuhan telekomunikasi internet di kalangan masyarakat (Perdani et al., 2018). Dalam beberapa dekade terakhir, hasil dari perkembangan teknologi di era digital mengalami perubahan yang signifikan dalam lingkungan bisnis dan lingkungan teknologi informasi (Baykal, 2019). Salah satu contohnya adalah pertumbuhan industri digital yang ditandai dengan munculnya perusahaan *Startup Digital* atau biasa yang disebut dengan perusahaan rintisan digital dimana dalam hal ini merupakan contoh dari digitalisasi industri yang terjadi. Arjanti & Mosal (2012) menyebutkan terdapat banyak faktor yang mendorong perkembangan *startup digital* di Indonesia dimana faktor terbesarnya adalah perusahaan rintisan digital dianggap memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perekonomian Indonesia. Istilah *startup* sendiri merujuk pada sebuah organisasi atau perusahaan yang bergerak dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan internet karena pada umumnya beroperasi melalui *website* atau *software* pada perangkat elektronik seperti laptop, telepon genggam, dan tablet. Perdani et al., (2018) juga menyebutkan bahwasanya industri *startup* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang atraktif sejak tahun 2016, dimana industri-industri tersebut dinilai lebih memberikan dampak ke masyarakat, terutama pengguna internet dimana semakin menarik perhatian masyarakat global dengan adanya startup asal Indonesia yang menjadi *start-up level Unicorn* dengan investasi hingga ratusan juta dolar Amerika. Apabila fenomena ini terus berkembang dan dapat dikelola dengan baik, bukan tidak mungkin akan bermunculan *startup* dengan jumlah investasi yang besar dan tentunya akan memegang peranan penting dalam pertumbuhan industri komunikasi dan ekonomi kreatifnya kedepannya.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, kemunculan dan perkembangan perusahaan *startup* di Indonesia menunjukkan kecenderungan yang terus melesat di hampir semua sektor industri. Dalam menggerakkan bisnisnya, industri *startup* tersebut telah memaksimalkan penggunaan infrastruktur teknologi dan komunikasi yang mutakhir dimana memberikan dampak kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut sekaligus orang-orang yang terlibat secara langsung dalam industri *startup* itu sendiri. Di samping itu, masyarakat khususnya mereka yang menggunakan internet, juga dapat memperoleh kebutuhan mereka sehari-hari dengan mudan dan efisien. Pada umumnya, perusahaan *startup* atau rintisan tersebut merubah industri konvensional menjadi industri yang berbasis internet (Silalahi, 2017). Pesatnya pertumbuhan perusahaan rintisan berbasis teknologi ada hubungannya dengan masyarakat Indonesia yang pada umumnya sudah semakin menerima atau terbuka terhadap teknologi yang semakin hari semakin berkembang yang juga merupakan dampak atau efek dari perkembangan teknologi komunikasi yang semakin pesat. Perusahaan rintisan berbasis *online*

atau *internet* yang muncul hampir merambah ke semua sektor kehidupan seperti misalnya, bidang transportasi, bidang jasa, bidang pendidikan, hingga bidang jasa perekrutan tenaga kerja untuk perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja dalam menjalankan operasional bisnisnya. Tentu saja, dengan adanya inovasi aplikasi yang dapat diakses dengan mudah tersebut, kebutuhan masyarakat dan pihak-pihak tertentu dapat terpenuhi dan tercukupi dengan mudah serta efisien.

Salah satu yang menarik untuk dianalisis dan dieksplorasi adalah mengenai jasa perekrutan yang dilakukan secara *online* atau dengan metode *digital staffing*. Hal ini didukung oleh adanya tren dan data terkini yang mengungkapkan bahwa internet sedang digunakan di sektor ketenagakerjaan secara global (Khan et al., 2011). (Ivancevich, 2001) menyebutkan bahwa rekrutmen berkaitan dengan aktivitas yang mempengaruhi jumlah dan jenis pelamar yang kemudian apakah pelamar tersebut menerima pekerjaan yang ditawarkan oleh perusahaan yang membuka lowongan pekerjaan. Terdapat pula proses seleksi yang merupakan serangkaian tahapan khusus yang digunakan untuk memutuskan pelamar mana yang akan diterima dalam proses seleksi tersebut. Rekrutmen sendiri juga merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang kegiatannya akan berdampak secara signifikan terhadap kinerja dan pengembangan suatu organisasi atau perusahaan (Fred & Kinange, 2018). Di era globalisasi dan teknologi seperti sekarang ini, kegiatan rekrutmen tidak hanya dilakukan secara konvensional, karena beberapa perusahaan dan agen rekrutmen telah memindahkan banyak proses rekrutmen mereka menjadi secara *online* untuk meningkatkan kecepatan kandidat pekerjaan yang dapat disesuaikan dengan lowongan pekerjaan secara langsung. Mereka menggunakan teknologi berbasis data, iklan lowongan kerja secara *online*, dan melalui *search engine* yang relatif mudah untuk diakses. Perusahaan dan agen rekrutmen sekarang dapat dengan mudahnya menyebarkan informasi lowongan pekerjaan secara efektif dan efisien. Banyak perusahaan-perusahaan yang cenderung menggunakan perantara media elektronik untuk merekrut kandidat yang potensial. Mereka menggunakan data, jejaring sosial, dan perangkat seluler dalam memberikan pengalaman terbaik yang diinginkan oleh karyawan (Hoffman et al., 2017).

Dalam konteks global, kemajuan baru dalam teknologi informasi dan komunikasi berdampak pada praktik pihak-pihak terkait seperti calon pekerja, perusahaan yang mencari pekerja, dan agen perekrutan di pasar tenaga kerja, seperti adanya aplikasi dan *website online* yang disediakan oleh Workmate. Rekrutmen elektronik yang juga merupakan salah satu proses dari *digital staffing*, telah mendapatkan momentum karena meningkatnya penggunaan komputer *in-house* dan teknologi komunikasi dan akumulasi pengetahuan dalam jaringan *in-house* itu sendiri (Baykal, 2019). Secara umum, elektronik rekrutmen adalah metode rekrutmen terbaru yang menggunakan internet sebagai peralatan terbaru untuk rekrutmen dan seleksi yang merupakan inovasi teknologi nyata bagi pencari kerja dan pengusaha atau perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja (Parry & Wilson, 2009).

Salah satu contoh perusahaan rintisan berbasis teknologi di Indonesia yang fokus di industri perekrutan dan ketenagakerjaan adalah Workmate. Dalam situs web resmi perusahaannya, mereka menyebutkan “Kami memberdayakan pekerja informal dengan menghubungkan mereka ke lebih banyak kesempatan.”. Selain itu, Workmate juga menyebutkan mengenai *staffing* yang seharusnya simpel, mudah, dan tidak sulit untuk diakses untuk pengguna khususnya para pencari kerja melalui aplikasi seluler dan *website* resmi dari Workmate itu sendiri. Selain penggunaan aplikasi seluler dan *website*, Workmate juga menggunakan perantara media sosial seperti *Instagram* untuk proses *digital staffing* yang dilakukan. Proses *digital staffing* yang dilakukan oleh Workmate juga tidak luput dari proses komunikasi yang dapat dilakukan secara analog dan digital. Komunikasi analog terjadi saat komunikasi terjadi secara langsung atau tatap muka, sedangkan komunikasi secara digital dapat terjadi saat komunikasi yang dilakukan termediasi oleh teknologi, seperti misalnya komunikasi yang

dilakukan melalui *website*, media sosial, *Whatsapp*, dan lain sebagainya.

Konsep terkait dengan penggunaan teknologi tersebut merupakan *computer-mediated communication* atau biasa disebut dengan CMC yang berperan dalam proses mengubah cara kehidupan sehari-hari seperti pekerjaan dan kegiatan lainnya termasuk *digital staffing* tersebut. Malik & Mujtaba (2018) menyebutkan aktivitas CMC dapat berupa sinkronisasi misalnya dalam bentuk menulis email, atau mem-*posting* respons ke ruang diskusi *online*, atau dapat berupa percakapan sinkron *virtual* yang diadakan di ruang obrolan dan sebagainya. Perkembangan teknologi komputer telah menciptakan peluang baru untuk *digital staffing* yang tidak dapat ditemukan dalam perekrutan tradisional atau konvensional. Banyak lingkungan pekerjaan telah diperkenalkan untuk meningkatkan *digital staffing* yang berhubungan *computer-mediated communication*.

Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa temuan utama dari penelitiannya adalah sebuah bisnis yang sangat berorientasi pada kualitas, dalam artian bahwa kebanyakan bisnis tentunya sangat peduli dengan mencari kandidat yang kompeten untuk lowongan dengan biaya yang seefisien mungkin. Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya juga menunjukkan dampak teknologi pada bisnis tercermin dari kenaikan secara terus-menerus jumlah literatur yang mengeksplorasi dampak pengembangan teknologi baru dan implementasinya pada efisiensi bisnis, termasuk dampak pada praktik atau ranah sumber daya manusia (Cullen, 2001; Dessler, 2002; Smith, A. D. & Rupp, 2004). Temuan pada penelitian sebelumnya dinilai menarik bagi pihak ketiga yang berperan aktif dalam proses rekrutmen, seperti agen perekrutan dan yang biasa dikenal *headhunter*, misalnya dalam hal ini adalah Workmate. Mengingat bahwa dapat menemukan kandidat dengan kualitas tinggi adalah tujuan utama dari pemberi kerja dimana hasil ini mungkin menunjukkan bahwa saluran *E-Recruitment* atau elektronik rekrutmen dapat menciptakan pasar yang menguntungkan bagi mereka dengan fokus pada spesialisasi di bidang khusus di pasar tenaga kerja dengan tujuan memiliki akses ke kandidat terbaik yang tersedia (Fred & Kinange, 2018). Penelitian tersebut juga memiliki relevansi dengan Workmate yang fokus pada bidang dan spesialisasi tertentu dalam hal ini adalah pekerja non-formal di bidang, *Food & Beverages*, *Hospitality*, *Event*, dan *Logistic & Warehouse*. Hal tersebut merupakan sisi yang menarik karena kebanyakan perusahaan yang bergerak di industri sejenis lebih memfokuskan pada sektor pekerja formal. Penelitian penting dalam bidang rekrutmen *online* lainnya dilakukan oleh Cappelli (2001) yang mengemukakan bahwa perpindahan rekrutmen ke internet dan kelahiran rekrutmen *online* telah membawa perubahan signifikan pada perekrutan perusahaan.

Signifikansi dalam penelitian ini adalah topik yang dipilih berdasarkan fenomena yang sedang marak terjadi di Indonesia mengenai maraknya pertumbuhan perusahaan rintisan atau *startup* yang salah satunya bergerak di bidang perekrutan ketenagakerjaan. Seperti yang telah diketahui bersama bahwa isu ketenagakerjaan menjadi salah satu perhatian banyak kalangan, oleh karenanya Workmate hadir untuk menjadi salah satu solusi melalui *mobile application* atau *website* yang digunakan dalam rekrutmen sekaligus proses seleksi calon tenaga kerjanya. Dalam ranah akademis, signifikansi penelitian ini adalah ingin melihat peran komunikasi interpersonal dan *computer-mediated communication* dalam upaya merekrut tenaga kerja secara *online* mengingat setiap perusahaan atau organisasi memiliki dan menerapkan metode yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Tidak hanya dalam upaya perekrutan dan seleksi, tetapi juga akan berfokus pada kegiatan setelah perekrutan selesai. Selain itu, peneliti ingin melihat seberapa besar CMC memberikan dampak dalam proses *digital staffing* secara keseluruhan.

Secara garis besar, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis komunikasi interpersonal dan peranan CMC dalam kegiatan *digital staffing* atau rekrutmen secara

elektronik yang berbasis *mobile application* dan *online platform* pada perusahaan rintisan Workmate sehingga manfaat yang didapat adalah untuk melihat sejauh mana peran komunikasi interpersonal dan CMC dalam proses elektronik rekrutmen bagi semua pihak yang terkait. Disamping itu, peneliti juga ingin mengidentifikasi masalah komunikasi apa saja yang biasanya muncul dalam proses seleksi mulai dari pendaftaran, proses wawancara, penerimaan, hingga setelah penerimaan usai. Peneliti juga melihat apakah berkomunikasi dengan CMC dapat menjadi penghambat pewawancara dalam menginterpretasi respon calon pekerja saat *interview* atau proses elektronik rekrutmen berlangsung begitupun saat pekerja tersebut sudah bekerja di perusahaan yang menjadi klien dari Workmate. Penelitian ini akan membahas dinamika dasar proses rekrutmen e-elektronik, *tools* yang digunakan dalam *digital staffing*, serta kelebihan dan kekurangannya (Baykal, 2019). Oleh karena itu, ulasan dalam penelitian ini mencoba menjelaskan tentang area yang membutuhkan perhatian lebih. Tujuan ulasan penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti; perbedaan mendasar dari perekrutan konvensional dan *digital staffing*; faktor umum yang mempengaruhi implementasi CMC dalam *digital staffing* atau kepegawaian digital; kegunaan dan kekurangan implementasi CMC dalam seluruh proses *digital staffing*; serta bagaimana pengelolaan hubungan dengan seluruh pihak terkait dalam *digital staffing* seperti pekerja dan perusahaan mitra yang menggunakan jasa *digital staffing* dari Workmate.

## KAJIAN LITERATUR

### Computer-Mediated Communications & Interpersonal Communication

Dalam penelitiannya, Nguyen (2008) mengungkapkan *computer-mediated communication* telah diteliti secara ekstensif dari berbagai perspektif disiplin dan metodologi. Bentuk komunikasi ini adalah cakupan proses dan penggunaan alat yang luas, dapat memfasilitasi desain dan pengiriman informasi, dan interaksi antar manusia dan mesin dengan implikasi struktural. Sehingga dapat diartikan bahwa komunikasi ini terjadi antara orang dengan menggunakan media atau melalui komputer setiap interaksinya. Arnus (2015) menyebutkan bahwa *computer-mediated communication* muncul beriringan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan internet secara pesat, dimana cakupan dari *computer-mediated communication* adalah sistem *chatting*, situs web, dan lain sebagainya. Pola *computer-mediated communication* menimbulkan pergeseran pola komunikasi yang terjadi dalam masyarakat seperti pola komunikasi yang dahulu dilakukan secara tatap muka atau *face-to-face*, saat ini memungkinkan untuk dilakukan melalui media jejaring sosial atau *software* dalam aplikasi seluler seperti aplikasi Workmate.

Hal ini terjadi karena pesatnya teknologi komunikasi sehingga seseorang dapat berkomunikasi kapan dan dimana saja serta tidak terbatas ruang dan waktu. Seseorang berkomunikasi saat ini tidak harus bertemu muka atau *face-to-face* dengan lawan komunikasinya, sehingga memungkinkan orang-orang untuk selalu berkomunikasi dengan seseorang dimanapun dan kapanpun. Sama seperti halnya para pencari kerja yang dapat menemukan dan mendapatkan pekerjaan dari aplikasi Workmate begitupun perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja di sektor informal. Dalam konteks CMC, komputer yang dimaksud tidak hanya perangkat *Personal Computer* (PC) atau laptop, tetapi semua alat-alat yang berbasis komputer seperti *smartphone*, tablet, dan sejenisnya, alat-alat tersebut disebut dengan media baru komunikasi (Arnus, 2015).

Kemudian terkait dengan komunikasi interpersonal, West & Turner (2010) dalam bukunya mengungkapkan bahwa dari awalnya, komunikasi interpersonal disebut sebagai komunikasi tatap muka antara orang satu dengan lainnya. Ada pun pandangan kontemporer mengenai komunikasi interpersonal menggabungkan lensa teknologi seperti dalam situs internet, aplikasi *online*, dan lain-lain. Karakteristik

unik dari komunikasi interpersonal atau antar pribadi dapat dieksplorasi dengan menelusuri makna kata interpersonal yang berasal dari awalan “inter” yang berarti “antara” dan gabungan dengan kata orang. Secara harfiah, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara orang-orang dengan keragaman budaya, globalisasi, restrukturisasi organisasi, spesialisasi pekerja, dan teknologi yang memiliki kontribusi pada penekanan pada keterampilan interpersonal (Ramaraju, 2012). Komunikasi interpersonal juga didefinisikan sebagai proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh seseorang dan penerimaan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan hasil yang baik dan umpan balik secara langsung dengan indikator antara lain; transparansi, empati, mendukung, positif, dan persamaan (Gibson et al., 2012). Begitupun dengan komunikasi interpersonal yang terjadi antara pihak Workmate, para pekerja, dan perusahaan mitra Workmate mulai dari awal rekrutmen hingga saat para pekerja sudah mulai bekerja di perusahaan mitra Workmate.

### **Electronic Recruitment atau Digital Staffing**

Fred & Kinange (2018) menyebutkan bahwa secara harfiah, elektronik rekrutmen merujuk pada praktik dari proses mengiklankan lowongan pekerjaan secara *online* dan sumber formal informasi tentang pekerjaan *online*. Menurut Armstrong (2009) hal positif yang terkait dengan rekrutmen melalui internet atau *online* hadir dengan sejumlah tantangan. Dalam paparan yang lebih luas, pengusaha atau pemilik bisnis juga bisa mendapatkan lebih banyak pelamar yang tidak memenuhi syarat misalnya. Rekrutmen *online* dapat menciptakan pekerjaan tambahan bagi anggota staf perekrutan yang sekarang perlu meninjau lebih banyak resume, lebih banyak *e-mail* dan kebutuhan untuk menginstal perangkat lunak yang mahal untuk melacak berbagai aplikasi. Kekhawatiran utama yang muncul adalah bahwa beberapa pelamar mungkin memiliki akses internet yang terbatas, terutama orang-orang dari kelompok sosial ekonomi yang lebih rendah dan dari daerah-daerah tertentu di dunia (Okolie & Irabor, 2017).

Salah satu proses kegiatan *digital staffing* adalah dengan meningkatkan kegiatan branding suatu organisasi diberbagai *platform* media sosial dan melibatkan kandidat yang potensial. Menggunakan analisis data untuk mengevaluasi nilai tenaga kerja yang sedang bekerja dan memperoleh lebih banyak kejelasan mengenai fokus area selama proses rekrutmen berlangsung. Unadkat (2012) menyebutkan bahwa dua jenis utama dalam elektronik rekrutmen adalah penggunaan *job portal* dan pilihan karir *online* atau lowongan kerja *online* di situs web resmi perusahaan atau organisasi terkait. Tentunya, tidak dapat dipungkiri bahwa strategi elektronik rekrutmen memberikan banyak manfaat seperti platform yang terpusat, *less paperwork*, alur kerja yang tertata, dan sebagainya. Namun demikian, ada pula beberapa kerugian dari kegiatan elektronik rekrutmen atau *digital staffing* ini yaitu terkait dengan kendala jaringan internet yang kurang stabil, tidak melakukan kegiatan *face-to-face communication* atau komunikasi tatap muka, dan lain lain. Unadkat (2012) menjelaskan salah satu keuntungan utama yang ditawarkan elektronik rekrutmen antara lain; elektronik rekrutmen menawarkan alternatif biaya rendah dibandingkan dengan proses rekrutmen tradisional dimana ini lebih mudah menggunakan internet daripada memberikan iklan di surat kabar untuk perekrutan dan juga membantu menghemat waktu bagi organisasi dan juga pelamar. Workmate merupakan salah contoh *platform* internet khusus dalam implementasi proyek untuk menarik potensi ratusan, bahkan ribuan orang dengan memberikan kerja *online* bersama kepada mereka. Saat Workmate telah melakukan semua proses perekrutan, pekerja terpilih tersebut akan diberikan kesempatan kerja di perusahaan mitra yang telah bekerja sama dengan Workmate dalam pengelolaan rekrutmen pekerja. Jadi pada hakekatnya, *E-Recruitment* adalah metode rekrutmen terbaru di mana teknologi internet memainkan peran penting (Malik & Mujtaba, 2018).

Istilah *staffing* sendiri merupakan fungsi rekrutmen, penyaringan, dan seleksi karyawan yang

dilakukan dalam suatu organisasi atau bisnis untuk mengisi lowongan pekerjaan hingga proses orientasi, pelatihan, retensi dan pemutusan hubungan kerja. Fungsi dari proses *staffing* ini juga dapat ditangani di luar organisasi dengan menggunakan kontraktor atau perusahaan rekrutmen di berbagai tingkat proses kepegawaian atau *staffing* tersebut (mightyrecruiter.com, n.d.). Workmate merupakan salah satu contoh perusahaan di bidang rekrutmen yang menerapkan sistem *digital staffing* yang dapat dieksplorasi dengan melihat perspektif komunikasinya.

### **Mobile Application & Online Platform**

Di era modern terkait sistem informasi dan komunikasi seperti sekarang ini, sudah biasa bagi sebagian masyarakat menggunakan komputer dan aplikasi komputer. Tetapi, terdapat satu fenomena yang menjadi sektor baru dan berkembang pesat yaitu penggunaan serta pengembangan *mobile application* atau aplikasi seluler. Banyak dampak positif yang diberikan oleh aplikasi seluler ini dimana mempermudah orang-orang dalam kehidupan sehari-hari (Islam & Mazumder, 2010). Saat ini, sudah banyak perusahaan bisnis yang menghasilkan pendapatan dengan menggunakan aplikasi seluler yang juga berdampak baik bagi masyarakat. Aplikasi seluler sendiri berjalan dengan kegunaan tergantung pada beberapa faktor seperti: resolusi layar, batasan perangkat keras, penggunaan data yang mahal, masalah konektivitas dan kemungkinan interaksi yang terbatas (Islam & Mazumder, 2010). Di era globalisasi dan revolusi industri, aplikasi seluler merupakan segmen baru dan berkembang secara pesat dari sektor teknologi informasi dan komunikasi global. Hal ini dikarenakan aplikasi seluler itu mudah, *user friendly* atau ramah pengguna, murah, dapat diunduh, dan dapat dioperasikan di sebagian besar jenis ponsel termasuk di ponsel yang relatif murah (Islam & Mazumder, 2010). Demi keberlangsungan operasional bisnisnya, aplikasi seluler Workmate, yang juga termasuk sebagai *online platform* juga dapat didapatkan dan digunakan oleh masyarakat terutama mereka yang mencari pekerjaan di sektor informal.

Sebagai contoh, Workmate merupakan *mobile application* sekaligus perusahaan dalam kategori rintisan yang didirikan pertama kali oleh Mathew Ward dan John Srivovakul pada tahun 2016 silam di Bangkok, Thailand. Kemudian, pada awal tahun 2017 melakukan ekspansi ke Indonesia dan membuka kantor cabang di Jakarta. Awal berdirinya, mereka bernama Helpster hingga pada akhir tahun 2019 melakukan *rebranding* menjadi Workmate hingga sekarang. *Mobile application* Workmate dapat diunduh di *Playstore* untuk pengguna *iOS* dan *Google Play* untuk pengguna *Android*.

### **Kerangka Konsep**

Pada penelitian sebelumnya, terdapat beberapa kekurangan yang ditemui dalam proses elektronik rekrutmen yaitu kurangnya interaksi pribadi selama proses melamar kerja secara *online* sehingga membatasi aliran komunikasi antara karyawan yang potensial dan pemberi kerja. Ini menyebabkan frustrasi pada beberapa kandidat dan hilangnya kesempatan untuk berbagi atau mengumpulkan informasi tambahan oleh pewawancara atau pemberi kerja (Robertson & Smith, 2001). Kerangka konsep yang akan digunakan adalah melihat dan menganalisis dari segi komunikasi interpersonal yang terjadi antara pewawancara dan calon pekerja dalam wawancara elektronik atau melalui telepon berlangsung. Tidak hanya wawancaranya saja, peneliti akan melihat setiap tahapan dalam rekrutmen elektronik mulai dari proses pendaftaran hingga pencari kerja tersebut berhasil mendapatkan pekerjaan dari aplikasi seluler Workmate tersebut. Hal ini dikarenakan proses tersebut juga dapat terlihat unsur CMC yang menjadi faktor atau referensi dalam penelitian ini. Kerangka konsep ini mencakup semua fase proses rekrutmen *online* yang dibahas secara lebih rinci sebelumnya. Aspek komunikasi disajikan sebagai aspek terpisah yang relevan di seluruh proses rekrutmen *online*.

## METODE

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif yang dinilai tepat dan efektif dalam menganalisa dari kegiatan *digital staffing* yang di lakukan oleh perusahaan rintisan Workmate yang berlokasi di Jakarta Pusat. Metode analisis data sekunder adalah salah satu metode penelitian. Analisis data sekunder merupakan analisis lebih lanjut dari suatu himpunan data yang sudah ada, dan memunculkan tafsiran, simpulan atau pengetahuan yang berbeda sebagai tambahan terhadap apa yang telah disajikan dalam keseluruhan dan temuan utama penelitian terdahulu atau semula (Johnston, 2014). Untuk menganalisis kebutuhan strategi *digital staffing* dan kaitannya dengan komunikasi interpersonal serta *computer-mediated communication* antara pihak perusahaan yaitu pewawancara dan staf yang terkait dengan proses *digital staffing* tersebut.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis dimana menyebabkan peneliti harus turut terlibat dalam penelitian agar dekat objek yang akan diteliti sehingga semakin jelas pemahaman akan suatu realitas dari produk interaksi peneliti dengan objek penelitian. Nantinya, diharapkan data yang akan dihasilkan pada penelitian dengan pendekatan kualitatif ini antara lain; hasil wawancara dan catatan penelitian untuk kemudian dianalisis. Pengertian unit analisis dalam penelitian kualitatif merupakan “lokasi” tempat penelitian dilakukan. Jika unit analisis penelitian adalah individu maka hasil studi difokuskan pada analisis terhadap perilaku, pendapat, opini, atau sikap individu tersebut (Heryana, 2018). Desain metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yang merupakan pendekatan dimana melibatkan eksplorasi mendalam dari sebuah kasus atau fenomena yang diteliti (McDuffie & Scruggs, 2008). Kemudian, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah wawancara tematik dengan beberapa kriteria pemilihan orang yang diwawancarai. Terakhir, analisis konten sebagai metode analisis data dijelaskan. Penelitian ini akan menggunakan objek dari sebuah perusahaan *startup* atau rintisan yang berfokus pada industri perekrutan ketenagakerjaan dan *digital staffing* melalui aplikasi Workmate.

Dalam penelitian ini, informan merupakan salah satu elemen penting karena dinilai sebagai sumber yang memahami akar masalah atau topik yang diangkat. Selain itu, informan dalam penelitian ini juga harus memiliki keterlibatan langsung dalam penelitian. Tentu saja informan juga harus memiliki sumber data yang dibutuhkan serta bersedia untuk diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang valid dan relevan. Informan dalam penelitian ini adalah *Recruitment Manager*, *Operations Coordinator* dan *Trainer* yang terlibat langsung dalam proses *digital staffing* di Workmate. Hasil dari penelitian kualitatif adalah mendapatkan informasi yang mendalam dari masalah penelitian yang dipilih (Heryana, 2018). Sedangkan informan yang berjumlah tiga orang pada penelitian kualitatif ini dipilih untuk menjelaskan kondisi atau fakta serta fenomena yang terjadi dengan informan itu sendiri. Pemilihan informan pada penelitian kualitatif harus memenuhi syarat kesesuaian dengan fenomena yang terjadi (Heryana, 2018). Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah; anggota *internal* Workmate yang telah bekerja minimal satu tahun; memiliki wawasan terkait dengan proses rekrutmen baik dari segi pencari kerja dan perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja; berpengalaman dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dalam proses rekrutmen secara keseluruhan; dan menyampaikan informasi dengan bahasa sendiri atau secara *natural*.

Pengumpulan data dengan menggunakan kombinasi data primer dan sekunder. Data utama dikumpulkan menggunakan wawancara tidak terstruktur dari pengguna elektronik rekrutmen dan pewawancara. Data sekunder dikumpulkan dengan merujuk berbagai artikel web, makalah penelitian, jurnal, dan lain-lain. Boer et al., (2015) juga mengusulkan bahwa terdapat dua cara mendasar dalam membuat kontribusi teoritis yaitu pengamatan studi eksplorasi dan identifikasi fenomena menarik yang

belum pernah dibahas sebelumnya oleh literatur yang ada serta mengajukan hipotesis saat dilakukannya pengujian empiris. Tema atau topik *digital staffing* atau elektronik rekrutmen sepertinya belum menarik minat akademisi dan peneliti independen di Indonesia, terlebih dalam membahas fokus terhadap segi *interpersonal communication* atau komunikasi interpersonal serta *computer-mediated communication*. Inilah alasan mengapa data sekunder dan studi penelitian tentang topik khusus ini jarang dilakukan.

## HASIL PENELITIAN

Dalam upaya untuk mengeksplorasi mengenai konsep *computer-mediated communication* yang berkaitan dengan *digital staffing*, peneliti mendekati organisasi guna mendapatkan data agar penelitian lebih efektif dimana organisasi yang berkaitan yaitu Workmate akan memberi peneliti akses serta beberapa informasi internal mereka tentang aliran informasi, pemrosesan pengetahuan, dan lain-lain. Selama pengumpulan data, keamanan informasi akan dijamin untuk organisasi sehingga mereka dapat memberikan semua informasi yang akan membantu untuk melakukan pekerjaan penelitian (Khan & Shahzad, 2012).

### Workmate Sebagai Startup di bidang Digital Staffing

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, Workmate merupakan salah satu perusahaan rintisan yang bergerak dibidang *staffing* atau *electronic recruitment* yang memiliki tujuan untuk membantu mereka yang membutuhkan pekerjaan dan perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja. Sebagai perusahaan perekrutan tenaga kerja, Workmate memiliki sistem rekrutmen yang sama dengan agen perekrutan pada umumnya, yaitu mulai dari mengiklankan lowongan pekerjaan yang dibuka oleh klien, pendaftaran, wawancara, *training*, *onboarding*, hingga mulai bekerja di perusahaan yang sesuai dengan kemampuan dan pengalaman dari pekerja tersebut. Sebagian besar proses rekrutmen di Workmate yang dilakukan oleh pekerja tersebut adalah melalui *online* atau daring dimana kegiatan di bidang rekrutmen dan pemilihan kandidat telah berubah secara drastis serta menarik perhatian perusahaan modern di era digital (Baykal, 2019). Salah satu dari informan, *Recruitment Manager* menyebutkan:

*“Oke pada dasarnya sih kalau untuk proses rekrutmen sendiri ga terlalu jauh beda yang dengan proses rekrutmen ya lain, cuman bedanya kalau yang di tim rekrutmennya Workmate, itu kita tidak responsible, itu secara tidak langsung ya secara tanda kutip, kita tidak responsible untuk worker ini langsung bekerja atau bagaimana. Jadi, kita fokusnya memang untuk membuat pool-nya terlebih dahulu. Nah kalau untuk prosesnya sih kurang lebih sama sih, jadi kayak kita posting iklan segala macam, kemudian jika ada case-case tertentu kita memang pasang nama klien kita kalau kita memang benar-benar membutuhkan worker untuk posisi ini, untuk klien ini. Tapi tadi balik lagi, kita apa ya istilahnya final destination-nya kita itu hanya sampai worker itu masuk ke platform kita. Setelah itu nanti akan diproses lagi oleh tim operation yang lain ada namanya tim operations fulfillment jadi istilahnya mereka yang mengolah pool yang sudah dibikin sama tim rekrutmen untuk nanti bisa dikirimkan worker-workernya ke klien.”*

Sebagai perusahaan rintisan yang juga berfokus pada teknologi dalam operasional bisnisnya, Workmate memiliki fokus utama dalam upaya menjalankan bisnis mereka yakni melalui *mobile apps* dan situs web resmi yang dapat diunduh dan diakses kapan saja selama terhubung dengan internet. Seperti dalam kasus dalam istilah *e-commerce*, *e-recruitment* juga dapat mengacu dalam melakukan

transaksi sumber daya manusia dengan bantuan internet. Kemudian dilanjutkan dengan berfokus pada manfaat dan mekanisme berbeda yang dapat diterapkan melalui *e-recruitment*. Salah satu informan dalam penelitian yaitu *Recruitment Manager*, menyebutkan bahwa mengenai perbedaan mendasar dari rekrutmen konvensional dan *digital staffing*:

*“Oke, kalau dari sisi rekrutmen sih mungkin, perbandingannya mungkin akan lebih apple to apple dengan perusahaan outsourcing ya, karena kurang lebih sama. Kalau dengan perusahaan yang meng-hire untuk mereka sendiri agak sedikit berbeda mungkin. Cuma kalau kita compare dengan outsourcing adalah, kalau yang saya lihat perbedaan yang paling utama adalah dari database. Kalau di Workmate ini database lebih terkontrol karena mereka ada di dalam satu platform gitu. Jadi kita bisa check siapa dan kapan, data seperti apa, dan mereka kerja dimana segala macam, kita bisa check dengan mudah gitu. Mungkin kalau perusahaan sejenis kalau masih yang berbasis konvensional, mungkin mereka datanya mungkin lebih sifatnya masih manual dan segala macam. Dan juga kita disini tidak pakai CV, jadi CV itu bisa dibilang sudah kita convert diaplikasi mereka. Jadi kita ga perlu simpan kertas-kertas yang bertumpuk-tumpuk dan segala macam, jadi sifatnya lebih simple juga.”*

*Mobile apps* atau aplikasi seluler resmi yang dibuat oleh Workmate memiliki nama produk yang sama dengan *brand* perusahaan yaitu Workmate. Aplikasi seluler ini dapat diunduh oleh pengguna *smartphone* di *Play Store* untuk *Android* dan *Apple Store* untuk pengguna *iOS*. Aplikasi seluler sendiri memang difokuskan untuk para pencari kerja karena melalui aplikasi, para calon pekerja dapat membuat akun dan profil yang berisikan data diri hingga pengalaman kerja yang dimiliki apabila sudah bekerja sebelumnya. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa calon pelamar atau pekerja melalui Workmate harus memiliki *smartphone* yang menunjang untuk dapat mengunduh aplikasi Workmate. Setelah mengunduh dan memiliki akun, dilanjutkan dengan proses seleksi rekrutmen, setelah dinyatakan lolos pelamar akan mendapatkan sesi *onboarding* sebelum resmi bekerja. Dalam sesi *onboarding*, tim rekrutmen akan memberikan beberapa informasi penting terkait Workmate dan terkait pekerjaan.

Sedangkan untuk situs web resminya, dapat diakses di [www.workmate.asia](http://www.workmate.asia) oleh seluruh pengguna internet. Situs web resmi Workmate tersebut dapat diakses melalui komputer, laptop, dan *smartphone* seperti situs web pada umumnya. Terdapat tiga pilihan bahasa yang digunakan oleh Workmate, yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Thailand mengingat Workmate memang berlokasi di Indonesia, Singapura, dan Thailand. Tampilan situs web Workmate juga tergolong *simple* namun detail dalam hal informasi yang diberikan.

Agen tenaga kerja swasta seperti Workmate juga merupakan faktor penting dalam perekrutan *online*. Mereka menarik jutaan resume kandidat melalui situs web dan platform kerja *online* mereka. Melalui *portal* dan situs web Workmate, ribuan pengusaha atau perusahaan dapat mengiklankan iklannya untuk posisi yang kosong di perusahaan mereka. Biro ketenagakerjaan khusus menggunakan semua layanan dalam proses rekrutmen seperti telepon dan teknik wawancara tatap muka yang merupakan metode tradisional (Baykal, 2019).

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan Computer-Mediated Communication dengan Electronic Recruitment atau Digital Staffing.**

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, *electronic recruitment* atau *digital staffing* telah muncul sebagai proses yang melibatkan penggunaan teknologi berbasis aplikasi seluler dan web untuk menyediakan layanan mengenai manajemen sumber daya manusia. Secara umum, konsep *electronic recruitment* atau *digital staffing* mengacu pada penerapan strategi, kebijakan, dan praktik yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam organisasi dengan dukungan atau ketergantungan penuh pada teknologi web (Ruël et al., 2004). Dalam penerapannya, Workmate memberikan dua *platform* utama yakni aplikasi seluler Workmate yang hanya dapat dipakai oleh *worker*, sedangkan klien menggunakan *website*. Semua data dan proses rekrutmen terpadu dalam aplikasi seluler. Meskipun demikian, untuk *interview* secara *face-to-face* karena dirasa masih perlu untuk melihat calon pekerja *in person*.

Dalam dunia rekrutmen, media sosial telah menjadi salah satu alternatif penting untuk menarik pelamar. Baykal (2019) menyebutkan media sosial dapat dianggap sebagai alat penting untuk merekrut karyawan baru, seperti contohnya Workmate yang menggunakan media sosial seperti *Instagram* yang juga merupakan bagian dari *computer-mediated communication*. Dalam akun resmi *Instagram*, Workmate membuka lowongan pekerjaan berdasarkan kebutuhan dari perusahaan yang telah menjadi mitra atau klien Workmate, seperti yang dikatakan oleh *Recruitment Manager* di Workmate;

*“Jauh sebelum media sosial populer, job portal memegang peranan utama meskipun di satu sisi hanya digunakan untuk fokus satu aktivitas yaitu mencari pekerjaan, berbeda dengan media sosial seperti Instagram yang bisa digunakan untuk kepentingan pribadi hingga mencari pekerjaan karena Workmate juga menggunakan Instagram sebagai media untuk mengiklankan lowongan pekerjaan. Ini menjadikan media sosial khususnya Instagram menjadi saingan dari Job Portal. Mereka dalam hal ini pelamar, terbiasa dengan komunikasi yang sifatnya kasual, kemudian ketika mereka interview, mereka harus dihadapkan dengan kondisi kegiatan formal. “*

Saha & Pandita (2017) menyebutkan alasan mengapa media sosial dapat mengganggu keberlangsungan praktik dari perekrutan tradisional atau konvensional karena media sosial dianggap bukan hanya efisien dan hemat biaya tetapi juga memberikan pandangan yang luas tentang kepribadian kandidat kepada pemberi kerja sehingga memudahkan mereka untuk menilai kecocokan kandidat dalam organisasi. Disini dapat dilihat bahwa teknologi telah memiliki dampak yang besar dalam evolusi praktik perekrutan oleh banyak perusahaan dan agen perekrutan pada umumnya. Terkait dengan perihail manajemen sumber daya manusia, internet telah mengubah rekrutmen dari sudut pandang organisasi dan pencari kerja (Warner, 2005). Sekarang ini, karyawan didapatkan dari menggunakan agensi swasta atau publik yang dipercayai dapat memangkas waktu dan biaya organisasi. Bukan hanya agensi saja, perusahaan juga percaya dengan perkembangan internet yang semakin pesat karena kemajuan teknologi (Lakshmi, 2019). Dalam penggunaan media sosial, terdapat pula dampak positif bagi pekerja dan perusahaan karena menggantikan atau menambah pekerjaan yang sebelumnya sangat lambat dan membosankan.

### **Saluran Komunikasi yang Digunakan dalam *Digital Staffing***

Untuk mendapatkan proses komunikasi secara efektif dalam *digital staffing*, penting adanya memilih media yang sesuai untuk memastikan nilai dan efisiensinya. Dari hasil wawancara, media yang digunakan untuk komunikasi dalam *digital staffing* di Workmate adalah *WhatsApp*, *Google Hangouts*, *Email*, *teleconference*, *corporate website*, *Instagram* dimana *Operations Coordinator* Workmate sebagai salah satu partisipan menyebutkan:

*“Kalau misalnya untuk worker sendiri kita pakai WhatsApp atau telepon bisa. Nah, kalau misalnya untuk ke klien sendiri biasanya pakai WhatsApp sih, karena rata-rata kalau misalnya klien kita kalau gak urgent banget itu enggak mau ditelepon. Aku takutnya juga mengganggu mereka juga jadi lebih baik kita pakai WhatsApp.”*

Komunikasi *face-to-face*, di sisi lain, tetap digunakan untuk mengkomunikasikan isu-isu sensitif terlebih untuk membangun hubungan interpersonal antara pihak Workmate, *worker*, dan klien, terutama setelah proses perekrutan selesai dan *worker* sudah bekerja di pihak klien. *Operations Coordinator* Workmate menjelaskan:

*“Langsung sebenarnya, karena kalau ketemu langsung itu kita benar-benar tahu ekspresi orang yang kita ajak bicara kalau menurut saya, sedangkan kalau melalui WhatsApp atau telepon kita bisa mengelabui orang tersebut, dan orang tersebut bisa mengelabui kita mengalahkan kita gitu, jadi main topeng lah istilahnya.”*

Komentar lain mengenai penggunaan komunikasi *face-to-face* dalam proses *digital staffing* meliputi:

*“Di satu sisi kan kita juga harus melihat apa yang pada saat kita tanya itu kan lebih meyakinkan pada saat mendengar jawaban dan melihat ekspresi, tanpa ekspresi kadang itu suka kayak ini anak beneran enggak ya gitu.”*

### **Pergeseran Pola Komunikasi dalam *Digital Staffing* Akibat CMC**

Pola CMC banyak berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal seseorang dimana komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang mempertukarkan pesan atau informasi pribadi, adanya kedekatan fisik antara komunikator dan komunikan. Perkembangan teknologi khususnya teknologi komunikasi CMC seperti dalam penggunaan internet, telah mengubah sifat interaksi manusia secara fisik dan psikis, menjadi pertemuan dalam dunia *cyber* atau *virtual*. Manusia pun bisa mengasah kewaspadaannya, maupun mengenali orang lain, dan bisa membaca emosi orang lain (Budiargo, 2015). Sudah banyak studi atau penelitian tentang CMC yang menyatakan bahwa, CMC memiliki perbedaan yang cukup signifikan dengan interaksi tatap muka. Dasar perbedaannya adalah interaksi hubungan yang muncul dari non verbal namun tidak ditemukan dalam CMC, terlebih saat proses rekrutmen yang dilakukan oleh Workmate. Salah satu bentuk perkembangan teknologi komunikasi adalah berkembangnya situs jejaring sosial yang memungkinkan seseorang untuk melakukan komunikasi interpersonal dengan lawan komunikasinya (Arnus, 2015). Seperti penggunaan *WhatsApp* dalam salah satu rangkaian proses *digital staffing* yang dikemukakan oleh *Trainer* di Workmate;

*“Nah jadinya ikutan meninggi tapi ya ya ya lebih ke oke gini ya kamu dengerin saya dulu maksudnya saya, lebih ke diam dulu ya sebentar saya jelasin dari awal supaya kamu ngerti prosesnya seperti apa. Pertanyaan saya yang kayak gitu kadang kalau lewat telepon juga susah untuk memahami itu udah pasti lah kalau itu karena kita juga enggak bertatap, enggak melihat *gesture* yang seperti apa dan saya pun enggak bisa ngeliat ekspresi mereka. Gitu kan ya at least kita kayak gini lah gitu, Mereka bisa untuk kalau kayak misalkan *video call training by WhatsApp call* saya bisa melihat ekspresi mereka, jadi once mereka mengerutkan jidat, ya mereka pasti udah bingung oke berarti disini harus ekstra lebih diperjelas lagi kayak gitu”*

Dengan menggunakan transformasi ini, pengguna CMC dapat mencapai impresi antarpribadi yang relatif normal, atau bahkan membangun tayangan yang lebih menguntungkan daripada yang mungkin mereka lakukan dalam interaksi tatap muka (Walther et al., 2010). Banyak *platform* internet baru memungkinkan individu untuk mengumpulkan kesan pertama minimal satu sama lain melalui foto dan pernyataan biografis. Seperti halnya dalam aplikasi seluler yang dimiliki oleh Workmate dimana para pencari kerja dapat menuliskan data diri dan pengalamannya sehingga pihak Workmate dapat melihat pengalaman dan mengaitkannya dengan pekerjaan yang sesuai tanpa harus bertatap muka.

Tabel 1. *Matrix framework* penelitian

DESKRIPSI	INDIKATOR	CARA VERIFIKASI	ASUMSI
<p><b>Hasil Akhir/Tujuan Utama</b></p> <p>Mengulas implementasi <i>computer-mediated communication</i> dalam rekrutmen elektronik atau kepegawaian digital di perusahaan <i>startup</i> bernama Workmate.</p>	<p>Melihat bagaimana lingkungan <i>computer-mediated communication</i> telah diterapkan dalam optimalisasi rekrutmen elektronik atau kepegawaian digital.</p>	<p>Dilakukan penyelidikan studi khususnya manfaat dan kekurangan dari implementasi <i>computer-mediated communication</i> dalam proses perekrutan karyawan.</p>	<p>Pola <i>computer-mediated communication</i> menimbulkan beberapa perubahan termasuk dalam industri kepegawaian konvensional menjadi kepegawaian digital melalui aplikasi seluler dan situs web.</p>
<p><b>Sasaran</b></p> <p>Penelitian ini membahas mengenai implementasi <i>computer-mediated communication</i> sebagai wadah untuk kepegawaian digital di perusahaan <i>startup</i> Workmate.</p>	<p>Adanya pergeseran dalam kegiatan perekrutan dari saluran dan praktik tradisional ke proses yang dilakukan secara daring di era globalisasi saat ini.</p>	<p>Perekrutan daring dewasa ini telah menghadirkan serangkaian praktik berbeda yang terjadi di Internet khususnya dalam kegiatan perekrutan pekerja berbasis aplikasi seluler dan situs web.</p>	<p>Perpindahan proses rekrutmen karyawan ke internet dan kelahiran rekrutmen <i>online</i> telah membawa perubahan signifikan pada perekrutan perusahaan.</p>
<p><b>Keluaran/Hasil Spesifik</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CMC memiliki sejumlah keunggulan seperti (1) peningkatan kecepatan interaksi; (2) memberikan instruksi yang jelas dan tertulis; dan (3) menyampaikan informasi rutin kepada karyawan seperti instruksi kerja dan fungsi pekerjaan; (4) hemat waktu; (5) semua data terpusat dalam satu <i>platform</i>.</li> <li>• Terkait dengan kekurangan dari implementasi CMC, para informan menyebutkan beberapa yang muncul seperti (1) infrastruktur yang tidak</li> </ul>	<p>Penelitian ini melihat peran komunikasi interpersonal dan <i>computer-mediated communication</i> dalam upaya merekrut tenaga kerja secara daring mengingat setiap perusahaan atau organisasi memiliki dan menerapkan metode yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing.</p>	<p>Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>computer-mediated communication</i> dalam kegiatan rekrutmen elektronik atau kepegawaian digital di perusahaan rintisan yang bergerak di bidang jasa perekrutan.</p>	<p>Pola rekrutmen yang menggunakan sistem daring akan memberikan kemudahan dan menjadikan setiap prosesnya lebih efisien dan efektif.</p>

---

memadai dari media baru dalam *digital staffing*; (2) kesulitan akses dari para calon pekerja; (3) kurangnya isyarat non-verbal terutama ekspresi wajah dan bahasa tubuh; (4) dan kesalahpahaman yang terjadi antara pihak Workmate, *worker*, dan klien.

### Aktivitas/Kegiatan

- Dalam upaya untuk mengeksplorasi mengenai konsep *computer-mediated communication* yang berkaitan dengan *digital staffing*, peneliti mendekati organisasi guna mendapatkan data agar penelitian lebih efektif.
- Sebagai perusahaan rintisan yang berfokus pada teknologi dalam operasional bisnisnya, Workmate memiliki fokus utama dalam upaya menjalankan bisnis mereka yakni melalui *mobile apps* dan situs web.
- *Mobile apps* atau aplikasi seluler resmi yang dibuat oleh Workmate memiliki nama produk yang sama dengan *brand* perusahaan yaitu Workmate.
- Organisasi yang berkaitan yaitu Workmate memberi peneliti akses serta beberapa informasi internal mereka tentang aliran informasi, pemrosesan pengetahuan, dan lain-lain melalui metode wawancara dan pengumpulan data sekunder.
- Data yang didapatkan kemudian dianalisis hingga memperoleh kesimpulan dan saran.
- Penelitian dapat dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dan melakukan observasi terhadap proses perekrutan secara daring yang dilakukan oleh Workmate.
- Mencoba mengeksplor aplikasi seluler yang digunakan oleh Workmate untuk melakukan proses perekrutan.

---

### Kelebihan dari Implementasi Computer-Mediated Communication dalam Digital Staffing

Penelitian ini juga membahas terkait penggunaan dan implementasi teknologi komunikasi baru sebagai *platform* komunikasi di tempat kerja. Selama wawancara, para informan juga diajak berdiskusi mengenai keuntungan dan kekurangan dalam penggunaan CMC diseluruh proses *digital staffing*; Berdasarkan temuan wawancara dengan informan, CMC memiliki sejumlah keunggulan seperti (1) peningkatan kecepatan interaksi; (2) memberikan instruksi yang jelas dan tertulis; dan (3) menyampaikan informasi rutin kepada karyawan seperti instruksi kerja dan fungsi pekerjaan; (4) hemat waktu; (5) semua data terpusat dalam satu *platform*, sesuai dengan yang dijelaskan oleh *Recruitment Manager* di Workmate:

“Aktif dalam artian mereka sudah tergabung dalam *platform*, mereka sudah tergabung dalam *pool*, dan mereka bisa mendapatkan penawaran-penawaran yang ada di aplikasi yang sudah disesuaikan. Jadi istilahnya ketika mereka download aplikasi, mereka juga bisa milih, kerjaan apa, jenisnya apa. Kemudian mau di daerah mana itu mereka bisa milih”

Selain itu, juga disebutkan;

*“Nah, kemudian setelah mereka mendapat pekerjaan, itu nanti untuk aplikasinya berfungsi untuk mereka absen masuk dan absen keluar, kemudian tanda tangan kontrak juga disitu. Nah, kemudian baru-baru ini kita sedang mengembangkan fitur, jadi kayak ada semacam reminder ketika mendekati masuk hari kerja ada reminder. Contoh misalkan mereka kerja di hari Senin, jadi kita ada fitur pengingat atau reminder itu 3-5 hari dan juga 1 hari sebelum pekerjaan. Nah, disitu nanti mereka bisa mengkonfirmasi apakah mereka masih available atau masih bersedia untuk mengambil pekerjaan itu. Nah, kemudian untuk informasi-informasi lain yang terkait dengan pekerjaan mereka itu semua ada di aplikasi semua. Jadi ketika mereka sedang bekerja pun itu aplikasi memang harus digunakan terutama untuk absensi itu tadi terutama tanda tangan kontrak “*

Dari penjelasan diatas, secara tidak langsung menyinggung mengenai proses digitalisasi dari rekrutmen yang biasanya dilakukan secara manual dan tertulis, saat ini semuanya bisa dilakukan secara digital atau *online*, mulai dari tanda tangan kontrak, *reminder* untuk mulai bekerja, hingga absensi yang sudah menjadi satu dalam satu platform yakni Aplikasi Workmate. *Operations Coordinator* juga menyebutkan;

*“Oke jadi pertama kalau untuk penggunaan teknologi yang jelas kita hemat waktu ya, karena kan kita juga nggak tahu klien atau rekan-rekan kita sibuk nya apa, kalau misalnya di WA mungkin mereka ada prioritas kerjanya setiap harinya mereka sudah tahu oh mereka atau saya ya balas wa itu kapan seperti itu jadi kita enggak mengganggu orang lain kalau kata aku sih gitu”*

Terkait efisiensi, *Recruitment Manager* juga menyebutkan;

*“Menulis dengan buku dan pulpen itu bisa dikomparasinya gak terlalu banyak lah lebih banyak menulis serba digital. Jadi lebih mudah, terutama untuk data miningnya, karena worker-worker itu semua datanya pasti ada disitu, bahkan aktivitas mereka dari mereka sudah berapa hari kerja, kemudian mereka terakhir kerja kapan, itu semua ada disitu jadi lebih mudah.”*

### **Kekurangan dari Implementasi Computer-Mediated Communication dalam Digital Staffing**

Kemudian, terkait dengan kekurangan dari implementasi CMC, para informan menyebutkan beberapa yang muncul, seperti infrastruktur yang tidak memadai dari media baru dalam *digital staffing*; kesulitan akses dari para calon pekerja; kurangnya isyarat non-verbal terutama ekspresi wajah dan bahasa tubuh; dan kesalahpahaman yang terjadi antara pihak Workmate, *worker*, dan klien. *Recruitment Manager* menyatakan sebagai berikut:

*“Karena pertimbangannya adalah kalau pakai video call itu agak ribet sih, dari dua sisi juga agak ribet gitu karena pertama kita biasa pakai Google Meet seperti ini, gak semua pelamar itu punya, jadi harus kayak install dulu, itu nanti akan memakan lebih banyak waktu dan juga bisa bikin mereka ga jadi daftar ke Workmate kayak gitu, jadi pertimbangannya banyak sih, jadi akhirnya kemarin kita putuskan kita pakai phone interview aja.”*

Contoh lain kekurangan dari implementasi CMC juga disebutkan oleh *Trainer*;

*“Kendala yang terjadi saat menggunakan online atau melalui telepon adalah jaringan internet atau jaringan seluler yang muncul dan tidak stabil, sehingga itu menghambat proses rekrutmen dan komunikasi antara tim rekrutmen dari Workmate dan calon pekerja.”*

Hal tersebut selaras dengan kekhawatiran utama yang muncul adalah bahwa beberapa pelamar mungkin memiliki akses internet yang terbatas, terutama orang-orang dari kelompok sosial ekonomi yang lebih rendah dan dari daerah-daerah tertentu di dunia (Okolie & Irabor, 2017).

## KESIMPULAN

*Computer-mediated communication* atau CMC merupakan suatu pola baru dalam berkomunikasi dimana penggunaannya tidak dapat terelakkan lagi dalam masyarakat dan industri. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya pola CMC telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat dan menimbulkan beberapa perubahan di dalamnya. Termasuk dalam industri kepegawaian konvensional menjadi kepegawaian digital melalui aplikasi seluler dan website. Pada dasarnya, penelitian adalah studi eksplorasi mengenai implementasi *computer-mediated communication* dan hubungannya dengan aktivitas kepegawaian digital pada satu perusahaan *startup* atau rintisan, dengan demikian tidak mungkin untuk menggeneralisasi temuan penelitian ini ke jenis organisasi lain di perusahaan dengan industri serupa. Meskipun demikian, temuan dari penelitian ini dapat membantu memberikan wawasan tentang perspektif karyawan Workmate tentang penggunaan teknologi *computer-mediated communication* di tempat kerja dan proses *digital staffing* secara keseluruhan dibandingkan dengan proses kepegawaian tradisional. Oleh karena itu, studi serupa dapat dilakukan di industri terkait. Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai juga mampu memberikan data yang mendukung pertanyaan penelitian dari penulis. Dengan demikian, penelitian ini akan berfungsi sebagai studi percontohan untuk penelitian masa depan dan dapat mempertimbangkan menyelidiki motif menggunakan CMC dan komunikasi interpersonal atau komunikasi *face-to-face* dalam proses kepegawaian digital. Dalam penelitian lebih lanjut, kelebihan dan kekurangan dari proses kepegawaian digital dapat diperiksa dengan bantuan studi empiris. Dalam aspek model penelitian, efek dari proses perekrutan dapat dianalisis untuk efisiensi dan efektivitas proses perekrutan atau kepegawaian secara menyeluruh serta sejauh mana adopsi teknologi dalam proses ini harus dianalisis mengenai dampaknya pada hasil organisasi yang positif (Baykal, 2019).

## REFERENSI

- Arjanti, R. A. & Mosal, R. L. (2012). *Startup Indonesia: Inspirasi dan pelajaran dari para pendiri bisnis digital*. Kompas Penerbit Buku.
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. (11th ed.). Kogan page.
- Arnus, S. H. (2015). Computer Mediated Communication (CMC), *Pola Baru Berkomunikasi*. 8(2), 275–289.
- Baykal, E. (2019). Digital era and new methods for employee recruitment. *Handbook of Research on Strategic Fit and Design in Business Ecosystems*, March, 412–430. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1125-1.ch018>
- Boer, H., Holweg, M., Kilduff, M., Pagell, M., Schmenner, R., & Voss, C. (2015). Making a meaningful contribution to theory. *International Journal of Operations & Production Management*, 35(8), 1231–1252.
- Budiargo, D. (2015). *Berkomunikasi Ala Net Generation*. Elex Media Komputindo.
- Cappelli, P. (2001). Making the most of on-line recruiting. *Harvard Business Review*, 79(3), 139–146.
- Cullen, B. (2001). e-Recruiting is Driving HR System Integration. *Strategic Finance*, 22–26.
- Dessler, G. (2002). *A Framework for Human Resources Management (Second Edi)*. Pearson Education Inc.
- Fred M. O. & Kinange U. M. (2018). Effectiveness of E-Recruitment in Organization Development. *Management and Economic Journal*, 2(4), 294–301.
- Gibson, J.L., John M. I., James H. D. Jr, & Konopaske, R. (2012). *Organizational: Behavior, Structure, Processes*. Mc Graw-Hill.
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Kualitatif*, December, 1–15.
- Hoffman, M., Kahn L. B., & L. D. (2017). Discretion in hiring. *The Quarterly Journal of Economics*, 133(2), 765–800.
- Islam, R., & Mazumder, T. (2010). Mobile application and its global impact. *International Journal of Engineering & ...*, 06, 72–78. <http://ijens.org/107506-0909 IJET-IJENS.pdf>
- Ivancevich, J. M. (2001). *Human Resource Management*. Mc. Grow – Hill Companies.
- Johnston, M. (2014). Secondary Data Analysis: A Method of Which the Time has Come. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 3, 619 –626.
- Khan, J., & Shahzad, E. (2012). School of Computer Science , Physics and Mathematics Title : Role of Computer Mediated Communication ( CMC ) in growing trading organization in Pakistan . Subject : Informatics Level : Master Course Subject : Degree Project at Master Level ( IV 9024 ). Cmc.
- Khan, N. U. R., Ghouri, A. M., & Taha, S. M. (2011). Bridging the Gap Through E-Recruitment : Evidences from Private employment sector in Karachi. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, II(6), 40–48.
- Lakshmi, S., L. (2019). E-Recruitment: A Boom To The Organization In The Competitive World. *Journal of Business and Management*, 25–28.

- Malik, M. S., & Mujtaba, M. A. ul. (2018). Impact of E-Recruitment on Effectiveness of HR Department in Private Sector of Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies*, 8(2), 80. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v8i2.12869>
- McDuffie, K. A., & Scruggs, T. E. (2008). The contributions of qualitative research to discussions of evidence-based practice in special education. *Intervention in School and Clinic*, 44(2), 91–97. <https://doi.org/10.1177/1053451208321564>
- mightyrecruiter.com. (n.d.). Staffing. Retrieved May 29, 2020, from <https://www.mightyrecruiter.com/recruiter-guide/hiring-glossary-a-to-z/staffing/>
- Nguyen, V. L. (2008). Computer Mediated Communication and Foreign Language Education: Pedagogical Features. *International Journal of Instructional Technology & Distance Learning*, 5(12), 23–44.
- Okolie, U., & Irabor, I. (2017). E-Recruitment: Practices, Opportunities and Challenges. *European Journal of Business and Management*, 9(11), 116–122.
- Parry, E. & Wilson, H. (2009). Factors influencing the adoption of online recruitment. *Personnel Review*, 38(6), 655–673.
- Perdani, M. D. K., Widyawan, & Santoso, P. I. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi pertumbuhan startup di yogyakarta. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2018, 2018(Sentika)*, 23–24.
- Ramaraju, S. (2012). Psychological Perspectives On Interpersonal Communication. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 4(2).
- Robertson, I.T. & Smith, M. (2001). Personnel selection. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 441-471.
- Ruël, H., Bondarouk, T., & Looise, J. K. (2004). E-HRM: Innovation or Irritation. An Explorative Empirical Study in Five Large Companies on Web-based HRM. *Management Revu*, 15(3), 364–380. <https://doi.org/10.5771/0935-9915-2004-3-364>
- Saha, M.D. & Pandita, D. (2017). Digitalizing human resources through gamification for employee engagement. *ELK Asia Pacific Journals*.
- Silalahi, S. A. F. (2017). Perusahaan Start-Up Nasional. *Majalah Info Singkat Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, IX(16).
- Smith, A. D. & Rupp, W. T. (2004). Managerial challenges of e-recruiting: extending the life cycle of new economy employees. *Online Information Review*, 28(1), 64-74.
- Unadkat, P. (2012). Need of E-Recruitment Strategies in Emerging Scenario. 0–10.
- Walther, J. B., Deandrea, D. C., & Tong, S. T. (2010). Computer-mediated communication versus vocal communication and the attenuation of pre-interaction impressions. *Media Psychology*, 13(4), 364–386. <https://doi.org/10.1080/15213269.2010.524913>
- Warner, A. (2005). Time to Push the Boundaries. *Personnel Today*, 22(19).
- West, R., & Turner, L. H. (2010). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. McGraw-Hill.
- Workmate.asia. (n.d.). About. Retrieved March 23, 2020, from <https://www.workmate.asia/id/about>