

Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Strategi Komunikasi Interpersonal Remote Working Berbasis Digital pada Milenial dan Gen Z

DOI: <https://doi.org/10.32509/dinamika.v12i1.6548>

Moh. Fernanda Rizky Fachrezy*, Dian Hutami Rahmawati

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294
*Email Korespondensi: 22043010185@student.upnjatim.ac.id

Abstract - The post-pandemic transformation of the workplace has encouraged remote working as a sustainable work model in Indonesia, particularly for Millennial and Generation Z workers. This change not only impacts the technical aspects of work but also presents challenges in interpersonal communication, which is entirely mediated by digital technology. This study aims to analyze digital technology-based interpersonal communication strategies used by Millennial and Gen Z workers in building and maintaining professional work relationships in the context of remote work. The study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of in-depth interviews with 14 informants working remotely from various age segments. Data analysis was conducted through thematic analysis by integrating Affordance Theory and Relational Coordination Theory as a conceptual framework. The results show that remote workers' interpersonal communication strategies develop in response to the absence of physical interaction, characterized by more intentional, explicit, and structured communication. These strategies play a role in building digital sensemaking, digital empathy, and relational authenticity, as well as maintaining work coordination through frequent, timely, accurate, and problem-solving-oriented communication. Flexible working hours and a results-based orientation are the main characteristics of remote work, supported by affordance asynchronicity and schedulability.

Keywords: Interpersonal Communication; Remote Working; Technology Affordance; Millennial and Gen Z; Relational Coordination Theory

Abstrak - Transformasi dunia kerja pascapandemi mendorong remote working sebagai model kerja berkelanjutan di Indonesia, khususnya pada pekerja generasi Milenial dan Generasi Z. Perubahan ini tidak hanya memengaruhi aspek teknis pekerjaan, tetapi juga menghadirkan tantangan dalam komunikasi interpersonal yang sepenuhnya dimediasi oleh teknologi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi interpersonal berbasis teknologi digital yang digunakan pekerja Milenial dan Gen Z dalam membangun serta mempertahankan hubungan kerja profesional pada konteks remote working. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam terhadap 14 informan yang bekerja secara remote dari berbagai segmentasi usia. Analisis data dilakukan melalui analisis tematik dengan mengintegrasikan *Affordance Theory* dan *Relational Coordination Theory* sebagai kerangka konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal pekerja remote berkembang sebagai respons atas ketiadaan interaksi fisik, yang ditandai oleh komunikasi yang lebih disengaja, eksplisit, dan terstruktur. Strategi tersebut berperan dalam membangun digital sensemaking, digital empathy, dan relational authenticity, serta menjaga koordinasi kerja melalui komunikasi yang *frequent, timely, accurate*, dan

berorientasi pada penyelesaian masalah. Fleksibilitas waktu kerja dan orientasi berbasis hasil menjadi karakter utama kerja remote yang didukung oleh *affordance* *asynchronicity* dan *schedulability*.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; *Remoteworking*; *Affordance* Teknologi; Generasi Milenial dan Gen Z; *Relational Coordination Theory*

Pendahuluan

Perkembangan dunia kerja di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan transformasi yang sangat signifikan, terutama dengan munculnya sistem kerja jarak jauh (*remotework*) di berbagai sektor. Data menurut survei "Decoding Global Talent (2024) Tren Mobilitas Kerja" yang dilakukan oleh JobStreet (2024) bersama *Boston Consulting Group*, *The Network*, dan *The Stepstone Group* terlihat adanya perubahan signifikan dalam preferensi kerja masyarakat Indonesia. Pada tahun 2020, sekitar 55% pekerja Indonesia menyatakan kesediaannya untuk bekerja secara remote. Namun, tiga tahun kemudian, yakni pada 2023, persentase tersebut meningkat tajam menjadi 71%. Lonjakan sebesar 16% ini menunjukkan adanya pergeseran pola pikir dan minat tenaga kerja Indonesia terhadap sistem kerja jarak jauh.

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah mendorong perubahan mendasar dalam pola kerja organisasi, khususnya melalui penerapan sistem kerja jarak jauh atau *remote working*. Model kerja ini semakin menguat pascapandemi COVID-19 dan dipertahankan oleh banyak organisasi karena dinilai mampu meningkatkan fleksibilitas, efisiensi biaya, serta keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi. Implementasi *remote working* tidak hanya menghadirkan fleksibilitas kerja, tetapi juga menciptakan tantangan baru terkait pengelolaan komunikasi, koordinasi, serta kepercayaan dalam lingkungan kerja digital (Nurse et al., 2021). Penelitian mengenai *remote working* menunjukkan bahwa model komunikasi yang dominan dalam lingkungan kerja jarak jauh adalah komunikasi interaksional berbasis *Computer Mediated Communication (CMC)*, di mana proses pertukaran pesan dan umpan balik berlangsung melalui media digital sebagai sarana utama koordinasi kerja (Yulia & Sidharta, 2023). Namun, pergeseran dari interaksi tatap muka menuju komunikasi berbasis media digital membawa konsekuensi pada kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Komunikasi yang sebelumnya berlangsung secara langsung dan kaya isyarat nonverbal kini bergantung pada teknologi yang memiliki keterbatasan tertentu, sehingga berpotensi memengaruhi pemaknaan pesan, hubungan kerja, serta koordinasi antarindividu. Lingkungan kerja *remote* menuntut individu untuk membangun kepercayaan dan mempertahankan hubungan kerja melalui komunikasi digital karena berkurangnya kesempatan interaksi tatap muka secara langsung (Atti et al., 2022).

Dalam kajian komunikasi, komunikasi interpersonal dipahami sebagai proses pertukaran pesan yang melibatkan aspek kognitif, afektif, dan relasional antara individu (Mulyana, 2018). Hubungan interpersonal yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kejelasan pesan, tetapi juga oleh kepercayaan, empati, dan kesamaan pemahaman. Dalam konteks kerja jarak jauh, dimensi-dimensi tersebut menghadapi tantangan karena komunikasi dimediasi oleh teknologi digital yang cenderung membatasi spontanitas dan kedalaman interaksi. Media digital sering kali menghilangkan konteks situasional dan isyarat nonverbal yang berperan penting dalam membangun kedekatan dan pemahaman interpersonal. Puteri et al. (2023) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang berlangsung secara terencana dan konsisten berperan penting dalam mempertahankan koordinasi kerja tim di tengah keterbatasan interaksi fisik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas hubungan kerja tidak hanya ditentukan oleh kehadiran fisik, tetapi juga oleh efektivitas pertukaran pesan yang dibangun melalui media komunikasi yang tersedia.

Affordance Theory memberikan kerangka konseptual untuk memahami bagaimana teknologi memungkinkan sekaligus membatasi tindakan komunikasi penggunanya. Konsep affordances merujuk pada peluang tindakan yang dirasakan individu ketika berinteraksi dengan teknologi tertentu. Dalam konteks media sosial *Affordance* Teknologi mengacu pada peluang komunikasi seperti *visibility*, *editability*, dan *association* yang dapat dimanfaatkan pengguna untuk interaksi sosial digital (Rustiraning, 2022). Media sosial berperan dalam membentuk pola komunikasi Generasi Z yang cenderung mengutamakan kecepatan pertukaran informasi, konektivitas, dan fleksibilitas dalam membangun hubungan sosial maupun profesional (Fitriana, 2021). Dalam komunikasi kerja jarak jauh, platform digital menyediakan berbagai affordances seperti *visibility*, *editability*, *persistence*, dan *communicability* yang memengaruhi cara individu menyampaikan pesan dan membangun relasi kerja. Namun, affordances tersebut tidak bersifat deterministik, melainkan bergantung pada interpretasi dan praktik sosial penggunanya. Dengan demikian, efektivitas komunikasi interpersonal dalam remote working tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh strategi komunikasi yang dikembangkan oleh para pekerja.

Di sisi lain, *Relational Coordination Theory* menekankan bahwa kualitas kerja kolektif sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang bersifat frekuen, tepat waktu, akurat, serta hubungan kerja yang dilandasi tujuan bersama, pengetahuan bersama, dan saling menghormati (Gittell, 2016). Teori ini relevan untuk menjelaskan bagaimana koordinasi kerja dapat tetap terjaga dalam lingkungan kerja virtual yang minim interaksi fisik. Namun, sebagian besar penelitian yang menggunakan pendekatan ini masih berfokus pada konteks organisasi konvensional dan belum banyak mengintegrasikannya dengan kajian komunikasi berbasis teknologi digital.

Konteks generasional turut memperkuat kompleksitas komunikasi interpersonal dalam remote working. Generasi Milenial dan Generasi Z, yang saat ini mendominasi angkatan kerja, memiliki karakteristik komunikasi, preferensi media, serta nilai kerja yang berbeda. Perkembangan teknologi digital telah membentuk pola komunikasi interpersonal Generasi Z yang lebih fleksibel, cepat, dan terintegrasi dengan berbagai platform komunikasi daring yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari (Muhamad Syarif Hidayatullah et al., 2024). Generasi Milenial cenderung mengutamakan kolaborasi dan keterikatan emosional dalam kerja, sementara Generasi Z lebih menekankan efisiensi, batas profesional, dan komunikasi yang ringkas berbasis platform digital. Kemampuan komunikasi interpersonal pada Generasi Z dipengaruhi oleh intensitas penggunaan media digital serta bagaimana individu membangun konsep dirinya dalam ruang komunikasi virtual (Fadhila & Hudaniah, 2025). Generasi Z merupakan kelompok yang tumbuh bersama internet dan teknologi digital sehingga memiliki karakteristik adaptif terhadap penggunaan berbagai platform digital dalam aktivitas komunikasi dan kolaborasi (Alruthaya et al., 2021). Perbedaan ini berpotensi memunculkan dinamika komunikasi yang unik, baik dalam membangun hubungan kerja maupun dalam menyelesaikan tugas secara kolaboratif. Generasi Z tetap memandang komunikasi interpersonal sebagai elemen penting dalam proses sosialisasi meskipun aktivitas komunikasinya banyak berlangsung melalui media digital (Lutfiah et al., 2024).

Meskipun sejumlah penelitiannya telah membahas remote working dari perspektif produktivitas, kepuasan kerja, dan manajemen organisasi, kajian yang secara khusus menelaah strategi komunikasi interpersonal pekerja lintas generasi dengan mengintegrasikan Affordance Theory dan Relational Coordination Theory masih terbatas, khususnya dalam konteks Indonesia. Keterbatasan ini menunjukkan adanya kesenjangan teoritis terkait pemahaman komunikasi interpersonal sebagai proses relasional yang dimediasi teknologi digital dan dipengaruhi oleh perbedaan generasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan penelitian ini dirumuskan pada bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang dikembangkan oleh pekerja Generasi Milenial dan Generasi Z dalam konteks remote working, serta bagaimana affordances teknologi digital dimanfaatkan untuk membangun dan mempertahankan hubungan kerja profesional. Oleh karena itu, tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal dalam kerja jarak jauh pada pekerja Generasi Milenial dan Generasi Z dengan meninjau peran teknologi komunikasi digital dan koordinasi relasional dalam membentuk hubungan kerja yang efektif.

Kerangka Teori

Kerangka teori penelitian ini disusun untuk menjelaskan strategi komunikasi interpersonal dalam konteks kerja jarak jauh (remote working) pada pekerja Generasi Milenial dan Generasi Z. Fokus utama kerangka teori ini bertumpu pada perspektif manajemen, khususnya teori yang menjelaskan bagaimana koordinasi kerja, efektivitas, dan hubungan profesional dapat dipertahankan dalam sistem kerja berbasis digital. Teori-teori komunikasi dan teknologi kemudian digunakan sebagai pendukung untuk memperdalam analisis atas proses interaksi antarindividu yang dimediasi oleh media digital.

Dalam konteks manajemen, Relational Coordination Theory (RCT) menjadi landasan teoritis utama penelitian ini. Teori ini dikembangkan oleh Gittell untuk menjelaskan bahwa koordinasi kerja yang efektif dalam organisasi tidak semata-mata bergantung pada struktur, prosedur, atau pembagian tugas formal, melainkan pada kualitas hubungan sosial dan komunikasi antarindividu (Gittell, 2016). RCT menempatkan koordinasi sebagai hasil dari keterkaitan simultan antara dimensi hubungan dan dimensi komunikasi. Dimensi hubungan mencakup tujuan bersama (shared goals), pengetahuan bersama (shared knowledge), dan saling menghormati (mutual respect), sementara dimensi komunikasi ditandai oleh komunikasi yang frekuen, tepat waktu, akurat, dan berorientasi pada pemecahan masalah (problem-solving communication).

Dalam konteks kerja jarak jauh, prinsip-prinsip Relational Coordination menjadi semakin relevan karena koordinasi tidak lagi terbentuk secara spontan melalui kedekatan fisik, melainkan harus dirancang dan dipelihara secara sadar melalui komunikasi digital. Kerja remote menuntut pekerja untuk menjaga keselarasan tujuan, pembaruan informasi, dan rasa saling menghormati melalui interaksi yang dimediasi teknologi. Tanpa koordinasi relasional yang kuat, kerja jarak jauh berisiko mengalami fragmentasi komunikasi, miskomunikasi, serta melemahnya hubungan kerja profesional. Oleh karena itu, RCT digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana komunikasi interpersonal berfungsi sebagai mekanisme manajerial dalam menjaga efektivitas dan kesinambungan kerja tim virtual.

Untuk mendukung pemahaman tentang bagaimana komunikasi berlangsung dalam ekosistem digital, penelitian ini menggunakan Affordance Theory dalam kajian teknologi komunikasi. Konsep affordance merujuk pada kemungkinan tindakan (action possibilities) yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dengan teknologi tertentu, yang tidak bersifat deterministik, melainkan kontekstual dan bergantung pada interpretasi sosial penggunanya (Leonardi, 2011). Dalam kerja jarak jauh, teknologi komunikasi menyediakan berbagai affordances yang membentuk cara pekerja berinteraksi dan berkoordinasi.

Selain perspektif manajemen dan teknologi, teori komunikasi interpersonal digunakan untuk menjelaskan proses relasional antarindividu dalam konteks kerja digital. Komunikasi interpersonal dipahami sebagai proses pertukaran pesan yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga membangun makna, hubungan, dan kepercayaan antara individu (DeVito, 2018). Dalam kerja remote, komunikasi interpersonal mengalami perubahan signifikan karena

berkurangnya isyarat nonverbal dan interaksi informal yang biasanya memperkuat hubungan sosial di tempat kerja. Kondisi ini menuntut strategi komunikasi yang lebih eksplisit, reflektif, dan kontekstual agar pesan dapat dipahami secara tepat dan hubungan kerja tetap terjaga.

Dengan mengintegrasikan Relational Coordination Theory sebagai fondasi manajemen, Affordance Theory sebagai kerangka teknologi, serta teori komunikasi interpersonal sebagai penjelas proses relasional, penelitian ini membangun pemahaman bahwa efektivitas kerja jarak jauh tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi atau fleksibilitas sistem kerja, tetapi oleh strategi komunikasi interpersonal yang mampu menghubungkan affordances teknologi dengan koordinasi relasional yang berkualitas. Kerangka teori ini menjadi dasar untuk memahami strategi komunikasi interpersonal pekerja Generasi Milenial dan Generasi Z dalam menjaga efektivitas, profesionalisme, dan hubungan kerja dalam ekosistem kerja digital.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk mengeksplorasi strategi komunikasi interpersonal dalam praktik remoteworking berbasis teknologi digital. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap pengalaman, makna, dan dinamika relasional yang terbentuk melalui interaksi komunikasi daring, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

Informan penelitian berjumlah 14 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Kriteria pemilihan informan meliputi: (1) pekerja yang menjalankan sistem remoteworking secara aktif minimal satu tahun, (2) menggunakan platform komunikasi digital seperti Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, atau Slack dalam aktivitas kerja, dan (3) berada dalam rentang usia generasi Milenial dan Generasi Z. Komposisi informan terdiri atas 9 pekerja Generasi Z dan 5 pekerja Generasi Milenial, sehingga memungkinkan analisis komparatif lintas generasi dalam praktik komunikasi interpersonal kerja jarak jauh.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam secara daring. Wawancara bersifat semi-terstruktur dengan pedoman pertanyaan yang difokuskan pada pengalaman komunikasi interpersonal, pemanfaatan affordances teknologi, serta upaya membangun dan mempertahankan hubungan kerja profesional dalam lingkungan kerja virtual. Proses wawancara diawali dengan pemberian penjelasan mengenai tujuan penelitian dan persetujuan partisipasi informan. Setiap wawancara berlangsung selama 45–60 menit melalui platform komunikasi digital yang disepakati bersama. Seluruh wawancara direkam dan ditranskripsi secara verbatim untuk memastikan ketelitian analisis serta menjaga keutuhan makna yang disampaikan informan.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik dengan tahapan reduksi data, kategorisasi, dan penarikan kesimpulan. Setelah proses transkripsi selesai, peneliti melakukan open coding dengan mengidentifikasi kata kunci, frasa, dan pernyataan yang relevan dengan fokus penelitian. Kode-kode yang memiliki kesamaan makna kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas melalui proses kategorisasi. Selanjutnya, kategori-kategori tersebut dianalisis secara berulang untuk menemukan pola, hubungan, dan tema utama yang menggambarkan strategi komunikasi interpersonal dalam konteks remoteworking. Proses interpretasi dilakukan dengan mengaitkan tema-tema yang muncul dengan konsep dalam Affordance Theory dan Relational Coordination Theory guna memahami bagaimana teknologi digital dimanfaatkan untuk membangun koordinasi kerja serta hubungan profesional. Analisis juga mempertimbangkan persamaan dan perbedaan pengalaman antara pekerja Generasi Milenial dan Generasi Z untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai praktik komunikasi interpersonal pada lingkungan kerja virtual.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan temuan antar informan serta pengecekan konsistensi makna selama proses analisis. Selain itu, peneliti melakukan pemeriksaan ulang terhadap hasil transkripsi dan kode yang telah disusun untuk memastikan kesesuaian antara data mentah dan hasil interpretasi. Proses analisis dilakukan secara berulang dengan menelaah kembali kategori dan tema yang muncul guna mengurangi kemungkinan bias penafsiran. Validitas temuan juga diperkuat melalui member checking secara terbatas dengan mengonfirmasi kembali beberapa hasil interpretasi kepada informan untuk memastikan bahwa makna yang ditafsirkan peneliti sesuai dengan pengalaman dan perspektif partisipan. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan memiliki kredibilitas, konsistensi, dan keterpercayaan yang memadai dalam menggambarkan strategi komunikasi interpersonal pada praktik remoteworking berbasis teknologi digital.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal pada pekerja remote Generasi Milenial dan Generasi Z berbasis teknologi digital berkembang sebagai respons langsung atas ketiadaan interaksi fisik dalam lingkungan kerja. Berbeda dengan kerja tatap muka yang mengandalkan kehadiran langsung, interaksi spontan, serta isyarat nonverbal sebagai penopang utama komunikasi interpersonal, kerja remote menuntut pekerja untuk membangun komunikasi yang lebih terencana, eksplisit, dan terdokumentasi. Temuan ini tercermin dari praktik komunikasi rutin seperti daily check-in, rapat daring terjadwal, serta pemanfaatan platform kolaborasi digital untuk memastikan keselarasan tugas, progres, dan tujuan kerja bersama. Dalam konteks ini, teknologi tidak sekadar menjadi alat bantu komunikasi, melainkan menjadi ruang utama pembentukan dan pemeliharaan makna kerja kolektif.

Temuan tersebut sejalan dengan Affordance Theory yang dikemukakan oleh Leonardi (2011), yang memandang teknologi sebagai penyedia kemungkinan tindakan (action possibilities) yang dimaknai secara sosial oleh penggunanya. Dalam kerja remote, affordance teknologi memungkinkan komunikasi dan koordinasi tetap berjalan meskipun keterbatasan interaksi fisik tidak dapat dihindari. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pekerja dalam memanfaatkan affordance seperti communicability, visibility, dan schedulability. Dengan demikian, komunikasi interpersonal menjadi mekanisme kunci dalam mengelola ketidakpastian dan menjaga kesinambungan kerja jarak jauh.

Strategi komunikasi tersebut berfungsi sebagai mekanisme digital sensemaking, yaitu proses kolektif dalam memaknai situasi kerja, peran, serta ekspektasi melalui pertukaran pesan yang berkelanjutan. Dalam kerja tatap muka, sensemaking sering terjadi secara implisit melalui interaksi informal dan pengamatan langsung terhadap dinamika kerja rekan. Namun, dalam kerja remote, sensemaking harus dibangun secara sadar melalui kejelasan pesan, klarifikasi berulang, serta dokumentasi digital yang dapat diakses bersama. Temuan ini menguatkan pandangan Qin (2025) yang menekankan bahwa affordance teknologi bersifat relasional dan kontekstual, sehingga efektivitasnya ditentukan oleh bagaimana pengguna menafsirkan dan mengoperasionalkannya dalam praktik komunikasi sehari-hari.

Empati Digital

Temuan penelitian menunjukkan adanya pergeseran mendasar dalam cara empati dan relasi kerja dibangun antara kerja remote dan kerja tatap muka. Dalam kerja tatap muka, empati banyak disampaikan melalui ekspresi wajah, bahasa tubuh, intonasi suara, dan kehadiran

emosional secara langsung. Sebaliknya, dalam kerja remote, pekerja Generasi Milenial dan Generasi Z mengekspresikan empati melalui pesan verbal yang eksplisit, afirmasi tertulis, serta sikap saling memahami terhadap kondisi personal dan profesional rekan kerja. Praktik ini mencerminkan berkembangnya digital empathy, sebagaimana dijelaskan oleh Marí Sáez (2023), yang menekankan bahwa empati dalam komunikasi digital perlu diartikulasikan secara sadar karena keterbatasan isyarat nonverbal. Empati dalam komunikasi digital dapat dibangun melalui keterbukaan, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan yang diwujudkan secara konsisten melalui media komunikasi daring (Firdiyanti et al., 2025).

Empati digital tidak hanya berfungsi sebagai ekspresi kepedulian personal, tetapi juga sebagai strategi komunikasi interpersonal untuk menjaga kualitas relasi kerja profesional. Informan menunjukkan kecenderungan untuk menyesuaikan gaya komunikasi, memberikan toleransi terhadap perbedaan ritme kerja, serta menghindari pesan yang berpotensi menimbulkan ambiguitas emosional. Strategi ini menjadi penting karena kerja remote berisiko menciptakan jarak emosional apabila komunikasi interpersonal hanya difokuskan pada penyelesaian tugas. Dalam komunikasi digital, Generasi Z dituntut untuk mengembangkan kemampuan komunikasi yang tidak hanya efektif tetapi juga memperhatikan etika komunikasi agar hubungan interpersonal dapat terjaga secara positif dalam ruang virtual (Ramadhanti et al., 2024).

Keaslian relasi kerja (relational authenticity) dalam kerja remote juga dibangun melalui konsistensi komunikasi, keterbukaan informasi, serta penghormatan terhadap batas waktu dan ruang personal rekan kerja. Temuan ini sejalan dengan pandangan Krehl & Büttgen (2022) yang menyatakan bahwa keaslian relasi kerja dalam lingkungan digital tidak terbentuk secara otomatis melalui teknologi, melainkan melalui praktik komunikasi yang berorientasi pada kepercayaan, transparansi, dan penghargaan interpersonal. Dengan demikian, strategi komunikasi interpersonal berperan penting dalam menjaga hubungan kerja yang sehat dan berkelanjutan dalam konteks kerja jarak jauh.

Koordinasi Kerja dan Kecepatan Respons

Dari sisi koordinasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kerja remote sangat bergantung pada kualitas komunikasi yang memenuhi prinsip Relational Coordination Theory (RCT), yaitu komunikasi yang frequent, timely, accurate, dan berorientasi pada penyelesaian masalah, sebagaimana dikemukakan oleh (Gittell, 2016). Dalam kerja tatap muka, koordinasi sering berlangsung secara spontan dan sinkron melalui interaksi langsung. Sebaliknya, dalam kerja remote, koordinasi harus dirancang secara sadar melalui komunikasi digital yang konsisten dan terstruktur.

Kecepatan respons menjadi aspek yang paling dirasakan perbedaannya oleh pekerja remote. Respons cepat tidak hanya dimaknai sebagai tuntutan teknis atau indikator kinerja individu, tetapi sebagai mekanisme temporal coordination yang menjaga ritme dan kesinambungan kerja kolektif. Hal ini sejalan dengan pandangan Fuchs & Reichel (2023) yang menekankan bahwa koordinasi temporal menjadi krusial dalam kerja jarak jauh untuk menghindari keterlambatan, miskomunikasi, dan fragmentasi tugas. Dalam konteks ini, affordance teknologi berupa immediacy dan visibility memungkinkan pesan segera diterima, dipantau, dan ditindaklanjuti, sehingga menggantikan fungsi kehadiran fisik sebagai indikator keterlibatan dan akuntabilitas kerja.

Fleksibilitas Waktu dan Orientasi Berbasis Hasil

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya pergeseran signifikan dalam pemaknaan waktu kerja antara pekerja remote dan pekerja tatap muka. Pada kerja tatap muka, produktivitas

sering dikaitkan dengan jam kehadiran dan kontrol langsung terhadap aktivitas kerja. Sebaliknya, dalam kerja remote, pekerja Generasi Milenial dan Generasi Z lebih menekankan capaian hasil kerja dibandingkan durasi waktu kerja. Strategi komunikasi interpersonal pun menyesuaikan dengan orientasi ini, di mana komunikasi tidak selalu harus berlangsung secara simultan selama target kerja, tenggat waktu, dan kualitas hasil dapat dipenuhi.

Praktik ini mencerminkan penerapan *outcome-based work* dan *results-only work environment (ROWE)* dalam kerja digital, sebagaimana dijelaskan oleh (Morgeson, 2026). Pemanfaatan *affordance*, *asynchronicity* dan *schedulability* memungkinkan pekerja mengatur ritme kerja secara fleksibel tanpa menghambat koordinasi tim. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal berfungsi sebagai mekanisme pengelolaan ekspektasi kerja, klarifikasi tenggat waktu, serta pembagian tanggung jawab berbasis hasil. Dengan demikian, komunikasi tidak lagi dipahami sebagai aktivitas yang harus selalu *real-time*, melainkan sebagai proses strategis untuk menjaga keselarasan kerja dalam kerangka fleksibilitas waktu.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal pada pekerja remote Generasi Milenial dan Generasi Z berkembang melalui empat dimensi utama, yaitu kejelasan dan perencanaan komunikasi, empati digital dan keaslian relasi kerja, koordinasi berbasis kecepatan respons, serta fleksibilitas waktu yang berorientasi pada hasil. Keempat strategi tersebut saling berkaitan dan membentuk praktik komunikasi yang adaptif terhadap keterbatasan interaksi fisik. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dalam kerja remote tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi oleh bagaimana teknologi dimaknai dan dioperasionalkan melalui praktik komunikasi sehari-hari dalam konteks relasional dan manajerial.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi interpersonal pada pekerja *remoteworking* generasi Milenial dan Gen Z berbasis teknologi *digital* berkembang sebagai respons atas perbedaan mendasar dengan kerja tatap muka konvensional. Perbedaan utama terletak pada pergeseran dari komunikasi yang bertumpu pada kehadiran fisik dan isyarat nonverbal menuju komunikasi *digital* yang lebih disengaja, eksplisit, dan terstruktur. Dalam konteks kerja remote, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi menjadi mekanisme utama dalam membangun kesamaan pemahaman (*digital sensemaking*), menjaga empati dan keaslian relasi (*digital empathy* dan *relational authenticity*), serta memastikan koordinasi kerja tetap berjalan efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal *remoteditopang* oleh pemenuhan prinsip komunikasi yang sering, tepat waktu, akurat, dan berorientasi pada penyelesaian masalah, yang berperan sebagai bentuk koordinasi temporal dalam menjaga ritme kerja tim. Selain itu, fleksibilitas waktu kerja dan orientasi berbasis hasil menjadi karakter utama kerja remote, di mana pencapaian output lebih diprioritaskan dibandingkan kehadiran fisik. Dengan demikian, strategi komunikasi interpersonal *remoteworking* pada pekerja Milenial dan Gen Z ditandai oleh pemanfaatan *affordance* teknologi secara intensif untuk mendukung komunikasi yang empatik, terkoordinasi, dan berorientasi pada hasil dalam ekosistem kerja *digital*.

Daftar Pustaka:

Alruthaya, A., Nguyen, T.-T., & Lokuge, S. (2021). The Application of Digital Technology and the Learning Characteristics of Generation Z in Higher Education. *Cornell University Journal*.

- Atti, C., Cross, C., & Dogan, A. B. (2022). Impacts and Integration of Remote-First Working Environments. *Cornell University Journal*.
- DeVito, J. A. (2018). *Interpersonal Communication Book, The, Global Edition* (15th ed.).
- Fadhila, S. N., & Hudaniah. (2025). Hubungan antara konsep diri dan kemampuan komunikasi interpersonal pada generasi z pengguna media sosial. *Cognicia*, 13(2), 150–158. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v13i2.42168>
- Firdiyanti, A. A., Andriani, F., & Priyadi, C. (2025). Komunikasi Interpersonal Anak Rantau Dengan Orang Tua Melalui Whatsapp Dalam Menjaga Kepercayaan. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 11(1), 143–155. <https://doi.org/10.32509/dinamika.v11i1.5417>
- Fitriana. (2021). Media sosial dalam membentuk pola komunikasi dan pemikiran generasi z: tinjauan empiris tiga tahun terakhir. *Retorika: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 3(1), 1–27. <https://doi.org/10.47435/retorika.v3i1.577>
- Fuchs, C., & Reichel, A. (2023). Effective communication for relational coordination in remote work: How job characteristics and <scp>HR</scp> practices shape user–technology interactions. *Human Resource Management*, 62(4), 511–528. <https://doi.org/10.1002/hrm.22161>
- Gittell, J. H. (2016). *Transforming relationships for high performance*. Stanford University Press.
- JobStreet, B. C. G. (BCG). (2024). *Decoding global talent: Trends in workforce mobility 2024*. The Network, & The Stepstone Group.
- Krehl, E.-H., & Büttgen, M. (2022). Uncovering the complexities of remote leadership and the usage of digital tools during the COVID-19 pandemic: A qualitative diary study. *German Journal of Human Resource Management: Zeitschrift Für Personalforschung*, 36(3), 325–352. <https://doi.org/10.1177/23970022221083697>
- Lutfiah, A. Q., Rahmadiani, D., & Febrianto, A. S. (2024). Peran Perilaku Komunikasi Interpersonal Generasi Z Dalam Pemanfaatan Media Digital. *Jurnal MANAJERIAL*, 23(1), 75–84. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v23i1.65797>
- Marí Sáez, V. (2023). Communication, Solidarity, and Cooperation in the Digital Era. *Comunicação e Sociedade*, 44, e023026. [https://doi.org/10.17231/comsoc.44\(2023\).5231](https://doi.org/10.17231/comsoc.44(2023).5231)
- Morgeson, F. P. (2026). Introduction. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 13(1), i–ii. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-100825-082714>
- Muhamad Syarif Hidayatullah, Rini Rusnawati, Gita Belarozza, Bunga Astri Cahya Nabiyina, & April Laksana. (2024). Peran Digital dalam Membentuk Pola Interaksi Komunikasi Interpersonal Generasi Z. *SABER: Jurnal Teknik Informatika, Sains Dan Ilmu Komunikasi*, 3(1), 40–45. <https://doi.org/10.59841/saber.v3i1.1987>
- Nurse, J. R. C., Williams, N., Collins, E., Panteli, N., Blythe, J., & Koppelman, B. (2021). *Remote Working Pre- and Post-COVID-19: An Analysis of New Threats and Risks to Security and Privacy* (pp. 583–590). https://doi.org/10.1007/978-3-030-78645-8_74
- Puteri, P. Z., Harjanto, R., & Intani, R. (2023). Proses Komunikasi Interpersonal Tim Produksi Iklan Milo Di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 9(2), 110–129. <https://doi.org/10.32509/dinamika.v9i2.4288>
- Qin, R. (2025). Overcoming the digital transformation paradoxes: a digital affordance perspective. *Management Decision*, 63(6), 1985–2007. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2022-0576>
- Ramadhanti, T. M. S., Kaban, A. G., Permata, D., Putri, M., Ramadhadi, M. R., & Harahap, N. (2024). Etika Komunikasi Dalam Bermedia Sosial Bagi Gen Z. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(8), 252–259.

- Rustiraning, A. K. (2022). Indigenous People and Social Media Use: Social Media Affordances Actualization of @BaduyCraft and @SaungGunung.id. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 120. <https://doi.org/10.24912/jk.v14i1.12220>
- Yulia, R., & Sidharta, V. (2023). Model Komunikasi Kegiatan Remote Working. *JIKA (Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan)*, 6(2), 145–154. <https://doi.org/10.31949/jika.v6i2.6729>