

Adaptasi Komunikasi Mahasiswa *Digital Freelancer* Dalam Lingkungan Kerja Internasional

Communication Adaptation of Student Digital Freelancers in an International Work Environment

Muhammad Arief Rahman & Agnita Yolanda*

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 13 Juli 2026; Direview: 14 Juli 2026; Disetujui: 05 Agustus 2026; Dipublish: 19 Agustus 2026

*Corresponding E-mail: agnitayolanda@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman mahasiswa *digital freelancer* dalam melakukan adaptasi komunikasi ketika berinteraksi dengan klien internasional. Fokus penelitian mencakup penyesuaian bahasa, gaya komunikasi, budaya kerja, pengelolaan informasi, serta pemilihan media komunikasi digital dalam proses kerja lintas negara. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan perspektif *Computer Mediated Communication* (CMC). Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan dokumentasi terhadap tiga mahasiswa *digital freelancer* yang memiliki pengalaman bekerja dengan klien internasional. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian diinterpretasikan berdasarkan dimensi CMC, yaitu *accessibility*, *speed*, *amount*, *cognitive effectiveness*, *relevance*, dan *motivating*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa melakukan adaptasi komunikasi melalui penyederhanaan bahasa dan pesan, klarifikasi informasi, penyesuaian terhadap budaya dan ritme kerja klien, serta pemilihan media komunikasi sesuai dengan karakteristik kebutuhan interaksi. Adaptasi tersebut tidak hanya berfungsi untuk mengurangi potensi miskomunikasi, tetapi juga menjadi proses pembelajaran yang membantu mahasiswa memahami karakteristik klien, membangun kesamaan pemahaman, dan meningkatkan kompetensi komunikasi digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi komunikasi merupakan kompetensi penting bagi mahasiswa *digital freelancer* dalam membangun dan mempertahankan hubungan kerja yang efektif di lingkungan kerja internasional.

Kata Kunci: Adaptasi Komunikasi; *Digital Freelancer*; *Computer Mediated Communication*; Komunikasi Internasional; Mahasiswa

Abstract

This study aims to understand the communication adaptation experiences of student digital freelancers when interacting with international clients. The study focuses on adjustments in language, communication styles, work culture, information management, and the selection of digital communication media in cross-border work interactions. A qualitative method with a phenomenological approach was employed, using the perspective of Computer-Mediated Communication (CMC). Data were collected through in-depth interviews and documentation involving three student digital freelancers with experience working with international clients. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, and were subsequently interpreted based on the CMC dimensions of accessibility, speed, amount, cognitive effectiveness, relevance, and motivating. The findings show that students adapt their communication by simplifying language and messages, clarifying information, adjusting to clients' work cultures and communication rhythms, and selecting communication media according to the needs of particular interactions. These adaptations not only help reduce potential miscommunication but also serve as a continuous learning process through which students understand client characteristics, develop mutual understanding, and improve their digital communication competencies. The study demonstrates that communication adaptation is an essential competency for student digital freelancers in establishing and maintaining effective working relationships within international work environments.

Keywords: Communication Adaptation; Digital Freelancers; Computer-Mediated Communication; International Communication; Student

How to Cite: Rahman, M., & A., Yolanda, A (2026). Adaptasi komunikasi mahasiswa digital freelancer dalam lingkungan kerja internasional. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 9 (1): 374-390.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan terhadap pola kerja masyarakat global. Kemajuan internet dan teknologi digital memungkinkan pekerjaan dilakukan secara lebih fleksibel, terdistribusi, dan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada keberadaan pekerja dan organisasi dalam ruang geografis yang sama. Internet telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari dan digunakan secara luas untuk mendukung berbagai aktivitas sosial, ekonomi, pendidikan, dan pekerjaan (Keen, 2015 dikutip dalam Andzani, 2023). Kehadiran teknologi komunikasi yang semakin canggih juga mengubah cara individu berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Nurudin (2017, dikutip dalam Elysia et al., 2022) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi komunikasi membuat individu semakin dekat dengan berbagai perangkat teknologi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, teknologi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran pesan, tetapi juga telah menjadi bagian dari struktur aktivitas sosial dan profesional masyarakat modern. Perkembangan tersebut turut mengubah dunia kerja melalui meningkatnya penggunaan platform digital, kerja jarak jauh (*remote work*), serta bentuk pekerjaan yang tidak terikat secara permanen pada satu organisasi (Masakazu et al., 2023).

Transformasi tersebut kemudian melahirkan dan memperluas bentuk pekerjaan berbasis platform yang dikenal sebagai *digital freelancing*. *Digital freelancer* merupakan pekerja independen yang menawarkan jasa atau keahliannya melalui media dan platform digital dengan sistem kerja berbasis proyek, tugas, atau periode tertentu. Pekerjaan tersebut memungkinkan individu bekerja secara geografis independen dan berinteraksi dengan klien melalui infrastruktur digital. Bentuk pekerjaan yang ditawarkan sangat beragam, antara lain desain, pemrograman, pengembangan situs web, penerjemahan, pemasaran digital, *virtual assistance*, hingga pengelolaan media sosial (Barlage et al., 2022). Penelitian mengenai pekerja pada platform tenaga kerja digital menunjukkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi telah memungkinkan transaksi kerja dilakukan secara daring dan lintas batas negara, sehingga freelancer dapat menawarkan jasanya kepada pasar global tanpa harus berpindah secara fisik ke negara tempat klien berada (Gussek et al., 2023). Perkembangan ini menunjukkan bahwa *digital freelancing* bukan sekadar bentuk pekerjaan alternatif, tetapi telah menjadi bagian dari perubahan struktur pasar kerja dalam ekonomi digital.

Keberadaan platform tenaga kerja digital juga memperluas peluang individu untuk memperoleh pekerjaan dari berbagai negara. ILO (2021) menunjukkan bahwa platform tenaga kerja digital telah mengubah organisasi dan proses kerja dengan mempertemukan permintaan dan penawaran tenaga kerja melalui infrastruktur digital. Sementara itu, penelitian mengenai pekerja daring memperkirakan bahwa terdapat sekitar 163 juta profil pekerja yang terdaftar pada berbagai platform tenaga kerja daring secara global, meskipun jumlah pekerja yang benar-benar memperoleh pekerjaan melalui platform tersebut jauh lebih kecil (Kässi et al., 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa pasar kerja digital memiliki karakter yang semakin global, kompetitif, dan terbuka. Bagi mahasiswa, kondisi tersebut dapat menjadi peluang untuk memperoleh pengalaman profesional, mengembangkan keterampilan, membangun portofolio, dan memperoleh penghasilan tanpa harus meninggalkan aktivitas akademiknya. Namun, keterlibatan mahasiswa dalam pasar kerja global juga menghadirkan tuntutan baru, terutama dalam kemampuan mengelola komunikasi profesional dengan klien yang memiliki latar belakang bahasa dan budaya berbeda.

Mahasiswa yang bekerja sebagai *digital freelancer* tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis sesuai dengan bidang pekerjaannya, tetapi juga kemampuan komunikasi yang efektif. Dalam lingkungan kerja internasional, komunikasi tidak berlangsung antara individu yang memiliki latar belakang budaya, bahasa, norma kerja, dan kebiasaan yang selalu sama. Perbedaan bahasa, gaya komunikasi, ekspektasi terhadap hasil pekerjaan, cara memberikan umpan balik, tingkat formalitas, pengelolaan waktu, serta perbedaan zona waktu dapat memengaruhi proses interaksi antara freelancer dan klien. Penelitian mengenai freelancer pada platform digital menunjukkan bahwa interaksi dan komunikasi dengan klien merupakan salah satu tantangan penting dalam pekerjaan berbasis platform, termasuk dalam memperoleh umpan balik, memahami kebutuhan klien, dan mengelola hubungan kerja yang bersifat sementara (Gussek et al., 2023). Oleh karena itu, keberhasilan seorang freelancer dalam lingkungan kerja internasional tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menghasilkan pekerjaan secara teknis, tetapi juga oleh kemampuannya memahami, menafsirkan, dan menyesuaikan komunikasi dengan karakteristik klien.

Dalam konteks tersebut, komunikasi menjadi bagian integral dari proses produksi kerja digital. Komunikasi antara freelancer dan klien dapat berlangsung melalui *e-mail*, WhatsApp, Discord, Zoom, Google Meet, fitur pesan pada platform freelance, maupun berbagai aplikasi kolaborasi digital lainnya. Media tersebut memungkinkan pesan dikirimkan dengan cepat dan memungkinkan individu yang berada pada lokasi geografis berbeda untuk tetap melakukan koordinasi pekerjaan. Namun, komunikasi yang dimediasi teknologi juga memiliki karakteristik tersendiri. Keterbatasan isyarat nonverbal, keterlambatan respons, penggunaan bahasa tertulis, perbedaan interpretasi, dan tidak adanya konteks interaksi tatap muka dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman. Dalam komunikasi lintas budaya berbasis teknologi, latar belakang budaya dapat memengaruhi cara individu menafsirkan pesan, memilih bentuk respons, dan membangun hubungan interpersonal (Ess & Sudweeks, 2006). Penelitian mengenai kolaborasi mahasiswa Indonesia dan Australia juga menunjukkan bahwa komunikasi berbasis komputer dalam konteks lintas budaya dapat menghadapi hambatan yang berkaitan dengan perbedaan budaya dan proses interpretasi pesan (Siregar & Scheffer-Scheffer-Sumampouw, 2021). Dengan demikian, penggunaan media digital tidak secara otomatis menghilangkan hambatan komunikasi, tetapi justru menuntut individu untuk mengembangkan strategi komunikasi yang sesuai dengan karakteristik media dan lawan bicara.

Kemampuan melakukan penyesuaian tersebut dapat dipahami melalui konsep adaptasi komunikasi. Adaptasi merupakan proses penyesuaian individu terhadap lingkungan yang dapat dilakukan dengan mengubah diri sesuai dengan keadaan lingkungan maupun menyesuaikan lingkungan dengan kebutuhan individu (Gerungan, 1991:55 dikutip dalam Asisyah et al., 2020). Sementara itu, komunikasi merupakan proses pertukaran dan pembentukan makna melalui perilaku verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2015 dikutip dalam Arifin & Fauzan, 2021). Berdasarkan kedua konsep tersebut, adaptasi komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyesuaian perilaku, pesan, gaya bahasa, dan strategi interaksi individu terhadap karakteristik lawan bicara serta situasi komunikasi yang dihadapi. Dalam konteks komunikasi lintas budaya, proses akomodasi atau penyesuaian komunikasi merupakan aspek penting karena individu perlu menyesuaikan cara berkomunikasi agar interaksi dapat berlangsung secara efektif. Communication Accommodation Theory, misalnya, menjelaskan bahwa individu dapat menyesuaikan perilaku komunikasinya dalam interaksi antarkelompok dan konteks

multibahasa maupun multikultural (Zhang & Giles, 2017). Penelitian pada tim virtual global juga menunjukkan bahwa akomodasi komunikasi memiliki keterkaitan dengan efektivitas proses interpersonal dalam lingkungan kerja yang melibatkan anggota dari latar budaya berbeda (Presbitero, 2021).

Dalam lingkungan kerja internasional, adaptasi komunikasi mahasiswa *digital freelancer* dapat muncul dalam berbagai bentuk. Mahasiswa mungkin menyederhanakan struktur kalimat ketika berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, memilih kosakata yang lebih mudah dipahami, menghindari ungkapan yang memiliki makna ambigu, melakukan klarifikasi terhadap instruksi yang belum dipahami, menyesuaikan tingkat formalitas, serta menyesuaikan waktu respons berdasarkan zona waktu klien. Adaptasi juga dapat dilakukan melalui pemilihan media komunikasi. Informasi sederhana dapat disampaikan melalui pesan teks, sedangkan pekerjaan yang kompleks mungkin membutuhkan komunikasi sinkron melalui panggilan suara atau video. Dengan demikian, adaptasi tidak hanya berhubungan dengan *apa* yang dikomunikasikan, tetapi juga *bagaimana, kapan, dan melalui media apa* pesan tersebut disampaikan.

Fenomena tersebut memiliki hubungan erat dengan konsep *Computer-Mediated Communication* (CMC). Hiltz dan Turoff mendefinisikan *Computer-Mediated Communication* sebagai proses komunikasi antarmanusia yang berlangsung melalui sistem berbasis komputer (Aji et al., 2023). CMC pada dasarnya merujuk pada komunikasi yang berlangsung melalui perangkat dan jaringan digital sehingga memungkinkan individu berinteraksi tanpa harus berada dalam ruang fisik yang sama. McQuail (2005, dikutip dalam Ichwan, 2022) memandang CMC sebagai bentuk interaksi yang berlangsung melalui bantuan komputer antara dua individu atau lebih. Dalam perkembangan teknologi digital saat ini, konsep tersebut dapat digunakan untuk memahami komunikasi kerja yang berlangsung melalui berbagai platform digital, termasuk komunikasi antara freelancer dan klien internasional.

CMC menjadi relevan dalam penelitian ini karena media digital bukan hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian pesan, tetapi juga membentuk karakter interaksi yang dilakukan oleh mahasiswa *digital freelancer*. Kecepatan pertukaran pesan, kemudahan akses, jumlah informasi yang dapat disampaikan, relevansi pesan, serta kemampuan memperoleh dan mengolah informasi merupakan karakteristik yang memengaruhi proses komunikasi digital. Dalam lingkungan kerja internasional, karakteristik tersebut memungkinkan freelancer melakukan koordinasi pekerjaan secara cepat sekaligus menuntut kemampuan untuk memilih media dan bentuk pesan yang sesuai. Oleh karena itu, adaptasi komunikasi perlu dilihat sebagai proses yang berlangsung dalam hubungan antara individu, media digital, dan konteks budaya tempat interaksi berlangsung.

Kajian tentang CMC dalam konteks lintas budaya menunjukkan bahwa komunikasi daring memiliki kompleksitas yang tidak dapat dilepaskan dari latar budaya para penggunanya. Ess dan Sudweeks (2006) menunjukkan bahwa penelitian CMC lintas budaya perlu mempertimbangkan bagaimana identitas budaya, norma sosial, dan karakteristik komunikasi daring saling berinteraksi. Penelitian Siregar dan Scheffer-Scheffer-Sumampouw (2021) juga memperlihatkan bahwa komunikasi mahasiswa dari latar budaya berbeda melalui media komputer dapat menghadapi berbagai hambatan dalam proses kolaborasi. Temuan tersebut menjadi relevan dengan konteks *digital freelancer* karena hubungan kerja antara freelancer dan klien internasional juga berlangsung dalam ruang komunikasi digital yang secara geografis terpisah dan memiliki kemungkinan perbedaan budaya.

Di sisi lain, penelitian mengenai *digital freelancer* lebih banyak membahas karakteristik pekerjaan, keberhasilan freelancer, tantangan platform, fleksibilitas kerja, reputasi, dan hubungan dengan klien. Gussek dan Wiesche (2023), misalnya, menunjukkan bahwa keberhasilan freelancer pada platform digital dipengaruhi oleh berbagai strategi yang berkaitan dengan bagaimana freelancer menampilkan dan mengomunikasikan kompetensinya. Gussek et al. (2023) juga menunjukkan bahwa freelancer menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan berbasis platform, termasuk interaksi dan komunikasi dengan klien. Sementara itu, penelitian mengenai kondisi kerja freelancer daring menunjukkan adanya persoalan terkait ketidakpastian kontrak, posisi tawar terhadap klien, dan karakter hubungan kerja yang dimediasi platform (Muszyński et al., 2023). Kajian-kajian tersebut memperlihatkan bahwa hubungan antara freelancer dan klien merupakan aspek penting dalam pekerjaan digital, tetapi belum secara khusus menjelaskan bagaimana mahasiswa yang bekerja sebagai freelancer mengalami dan memaknai proses adaptasi komunikasi ketika berinteraksi dengan klien internasional.

Dengan demikian, terdapat **research gap** pada kajian mengenai pengalaman subjektif mahasiswa *digital freelancer* dalam melakukan adaptasi komunikasi pada lingkungan kerja internasional yang sepenuhnya atau sebagian besar dimediasi oleh teknologi digital. Penelitian sebelumnya telah membahas tantangan freelancer, keberhasilan pekerja digital, serta hambatan komunikasi dalam CMC lintas budaya, tetapi kajian yang secara khusus mengintegrasikan pengalaman mahasiswa *digital freelancer*, komunikasi dengan klien internasional, dan perspektif CMC masih terbatas. Celah tersebut penting dikaji karena mahasiswa berada pada posisi yang unik: mereka merupakan individu yang sedang mengembangkan kompetensi profesional sekaligus memasuki lingkungan kerja yang menuntut kemampuan berkomunikasi lintas budaya dan lintas geografis.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada upaya memahami **adaptasi komunikasi mahasiswa *digital freelancer* sebagai pengalaman komunikasi yang berlangsung dalam ruang kerja digital lintas negara**, dengan menempatkan karakteristik CMC sebagai konteks yang membentuk proses penyesuaian tersebut. Penelitian ini tidak hanya melihat media digital sebagai alat komunikasi, tetapi juga mengkaji bagaimana mahasiswa menyesuaikan bahasa, pesan, respons, pemahaman budaya kerja, pemilihan media, dan ritme komunikasi ketika berhadapan dengan klien internasional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kajian komunikasi digital dan komunikasi internasional dengan memperlihatkan bagaimana kompetensi adaptasi komunikasi terbentuk melalui pengalaman kerja digital.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman mahasiswa *digital freelancer* dalam melakukan adaptasi komunikasi ketika berinteraksi dengan klien internasional. Secara khusus, penelitian ini mengkaji bentuk penyesuaian komunikasi yang dilakukan mahasiswa dalam menghadapi perbedaan bahasa, gaya komunikasi, budaya kerja, kebutuhan informasi, waktu komunikasi, serta karakteristik media digital yang digunakan dalam proses kerja. Perspektif *Computer-Mediated Communication* digunakan untuk memahami bagaimana karakteristik media digital memfasilitasi sekaligus membentuk proses adaptasi komunikasi dalam hubungan kerja lintas negara.

Untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi berangkat dari perhatian terhadap pengalaman sadar individu dan bagaimana suatu fenomena

dipersepsikan serta dimaknai oleh individu yang mengalaminya (Littlejohn & Foss dalam Nasir et al., 2023). Pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya mendeskripsikan tindakan komunikasi mahasiswa, tetapi juga memahami makna yang diberikan mahasiswa terhadap pengalaman beradaptasi dengan klien internasional. Yusanto (2020) menjelaskan bahwa penelitian fenomenologis berupaya memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman manusia melalui deskripsi menyeluruh terhadap pengalaman individu yang diteliti. Oleh karena itu, pendekatan fenomenologi dipandang sesuai untuk mengungkap bagaimana mahasiswa *digital freelancer* mengalami, memahami, dan memaknai proses adaptasi komunikasi dalam lingkungan kerja internasional yang dimediasi teknologi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami dan mendeskripsikan secara mendalam pengalaman komunikasi mahasiswa *digital freelancer* dalam melakukan adaptasi ketika berinteraksi dengan klien internasional. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena sosial berdasarkan pengalaman, perspektif, dan pemaknaan individu terhadap situasi yang dialaminya. Menurut Saryono dalam Rukin (2021), penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu persoalan sosial atau kemanusiaan. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dipandang sesuai untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai pengalaman komunikasi mahasiswa ketika menghadapi perbedaan bahasa, budaya kerja, gaya komunikasi, serta karakteristik media digital dalam hubungan kerja internasional.

Pendekatan fenomenologi digunakan untuk menggali dan memahami makna pengalaman informan terkait proses adaptasi komunikasi yang mereka lakukan ketika berinteraksi dengan klien luar negeri melalui media digital. Fenomenologi menempatkan pengalaman hidup individu sebagai sumber utama untuk memahami suatu fenomena, dengan perhatian pada bagaimana individu mengalami, merasakan, memahami, dan memberikan makna terhadap pengalaman tersebut (Creswell & Poth, 2018). Dalam penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah pengalaman mahasiswa *digital freelancer* ketika menyesuaikan cara berkomunikasi dengan klien internasional dalam situasi kerja yang dimediasi teknologi digital. Dengan pendekatan tersebut, penelitian tidak hanya mendeskripsikan bentuk komunikasi yang dilakukan, tetapi juga berupaya memahami alasan, pengalaman, dan makna yang melatarbelakangi tindakan adaptasi komunikasi informan.

Subjek penelitian terdiri atas tiga mahasiswa yang aktif bekerja sebagai *digital freelancer* dan memiliki pengalaman bekerja dengan klien internasional. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan karena penelitian membutuhkan informan yang memiliki pengalaman langsung dan pengetahuan yang memadai mengenai fenomena yang sedang diteliti. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) berstatus sebagai mahasiswa; (2) aktif bekerja sebagai *digital freelancer*; (3) memiliki pengalaman bekerja atau berkomunikasi dengan klien internasional; (4) menggunakan media komunikasi digital dalam menjalankan pekerjaan; dan (5) bersedia memberikan informasi mengenai pengalaman komunikasi selama menjalankan pekerjaan sebagai freelancer. Pemilihan informan berdasarkan kriteria tersebut diharapkan dapat menghasilkan data yang kaya dan relevan dengan fokus penelitian.

Informan diperlukan dalam penelitian kualitatif sebagai sumber data utama yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terhadap objek yang diteliti. Menurut Bungin dalam Rujakar (2021), informan merupakan orang yang diwawancarai dan dimintai informasi oleh pewawancara karena dipandang menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta

mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini, ketiga informan memiliki bidang pekerjaan yang berbeda, yaitu *level design*, *3D design*, dan *web development*. Perbedaan bidang pekerjaan tersebut memberikan variasi pengalaman komunikasi yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi persamaan maupun perbedaan strategi adaptasi komunikasi yang dilakukan dalam menghadapi klien internasional.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman informan dalam melakukan adaptasi komunikasi selama bekerja dengan klien internasional. Wawancara diarahkan pada pengalaman informan dalam menyesuaikan penggunaan bahasa, gaya penyampaian pesan, cara memberikan dan menerima umpan balik, memahami budaya kerja klien, melakukan klarifikasi terhadap informasi, mengelola perbedaan waktu, serta memilih media komunikasi digital yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Wawancara mendalam dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih rinci mengenai pengalaman subjektif informan. Dalam penelitian fenomenologi, wawancara merupakan salah satu teknik penting untuk memperoleh deskripsi pengalaman hidup partisipan dan memahami makna yang mereka berikan terhadap pengalaman tersebut (Creswell & Poth, 2018). Pertanyaan wawancara disusun secara semi-terstruktur sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan utama sekaligus memberikan ruang kepada informan untuk menjelaskan pengalaman yang dianggap penting. Pertanyaan diarahkan pada pengalaman konkret informan ketika berkomunikasi dengan klien internasional, termasuk situasi ketika terjadi perbedaan pemahaman, hambatan bahasa, perbedaan budaya kerja, maupun kebutuhan untuk berpindah dari satu media komunikasi ke media lainnya.

Selain wawancara, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari informan. Dokumentasi dapat berupa bukti aktivitas komunikasi digital yang relevan dengan penelitian, seperti tangkapan layar percakapan, *e-mail*, dokumentasi penggunaan platform kerja, atau dokumen lain yang berkaitan dengan proses komunikasi antara freelancer dan klien. Penggunaan dokumentasi dimaksudkan untuk memberikan konteks terhadap pengalaman yang disampaikan informan serta membantu peneliti memahami bentuk komunikasi digital yang digunakan selama proses kerja. Seluruh dokumentasi yang digunakan harus memperhatikan kerahasiaan identitas informan dan klien serta menghilangkan informasi pribadi atau data yang bersifat sensitif.

Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Model ini memandang analisis data kualitatif sebagai proses yang berlangsung secara interaktif dan berkelanjutan melalui tiga komponen utama, yaitu **kondensasi data (*data condensation*)**, **penyajian data (*data display*)**, serta **penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)** (Miles et al., 2014). Model tersebut digunakan karena mampu membantu peneliti mengorganisasikan data wawancara dan dokumentasi secara sistematis serta mengidentifikasi pola dan tema yang berkaitan dengan pengalaman adaptasi komunikasi.

Tahap pertama adalah **kondensasi data**. Pada tahap ini, data hasil wawancara ditranskripsikan dan dipelajari secara berulang untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data kemudian diseleksi, difokuskan, disederhanakan, diabstraksikan, dan ditransformasikan berdasarkan tujuan penelitian (Miles et al., 2014). Peneliti memberikan kode terhadap bagian-bagian data yang menunjukkan pengalaman adaptasi komunikasi, seperti penyesuaian bahasa, penyederhanaan pesan, klarifikasi informasi, adaptasi terhadap budaya kerja, pengelolaan waktu komunikasi, pemilihan media, dan strategi mengatasi miskomunikasi. Kode-kode tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam kategori dan tema yang lebih luas.

Tahap kedua adalah **penyajian data**. Data yang telah dikondensasi disusun dalam bentuk uraian naratif, matriks, dan tabel tematik untuk memudahkan peneliti melihat hubungan antarkategori dan antartema. Penyajian data digunakan untuk membandingkan pengalaman

ketiga informan serta mengidentifikasi pola persamaan dan perbedaan dalam proses adaptasi komunikasi. Miles et al. (2014) menjelaskan bahwa *data display* merupakan penyusunan informasi secara terorganisasi dan terkompresi sehingga peneliti dapat memahami apa yang terjadi dalam data dan mengambil langkah analitis berikutnya. Dalam penelitian ini, hasil penyajian data kemudian dihubungkan dengan dimensi *Computer-Mediated Communication* (CMC) untuk melihat hubungan antara karakteristik media digital dan strategi adaptasi komunikasi yang dilakukan informan.

Tahap ketiga adalah **penarikan dan verifikasi kesimpulan**. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi pola, hubungan, tema, dan makna yang muncul dari data yang telah disajikan. Kesimpulan tidak ditarik hanya berdasarkan satu pernyataan informan, tetapi diverifikasi melalui perbandingan antarinforman dan pemeriksaan kembali terhadap transkrip wawancara serta dokumentasi yang tersedia. Proses verifikasi dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan memiliki dasar empiris yang memadai (Miles et al., 2014).

Dalam proses interpretasi, data selanjutnya dianalisis menggunakan perspektif *Computer-Mediated Communication* (CMC). Perspektif ini digunakan untuk memahami bagaimana penggunaan media komunikasi digital membentuk proses interaksi dan adaptasi komunikasi mahasiswa *digital freelancer* dengan klien internasional. Darmawan (2012, dalam Apriliawan, 2023) menguraikan bahwa *Computer-Mediated Communication* memiliki beberapa dimensi penting, yaitu *accessibility*, *speed*, *amount*, *cognitive effectiveness*, *relevance*, dan *motivating*. Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka interpretasi untuk mengidentifikasi bagaimana mahasiswa memanfaatkan karakteristik media digital dalam melakukan adaptasi komunikasi.

Dimensi **accessibility** digunakan untuk melihat kemudahan mahasiswa mengakses dan menggunakan media komunikasi digital dalam berinteraksi dengan klien internasional tanpa dibatasi jarak geografis. Dimensi **speed** digunakan untuk memahami bagaimana mahasiswa mengelola kecepatan penyampaian dan penerimaan informasi, termasuk penyesuaian terhadap tuntutan respons dan perbedaan zona waktu. Dimensi **amount** digunakan untuk melihat bagaimana mahasiswa mengatur jumlah dan kelengkapan informasi yang disampaikan kepada klien. Dimensi **cognitive effectiveness** digunakan untuk memahami bagaimana media digital membantu mahasiswa memperoleh, mengklarifikasi, dan mengolah informasi yang berkaitan dengan pekerjaan. Dimensi **relevance** digunakan untuk menganalisis kemampuan mahasiswa menyesuaikan isi pesan dengan kebutuhan komunikasi dan pekerjaan klien. Sementara itu, dimensi **motivating** digunakan untuk melihat bagaimana pengalaman komunikasi digital dan keberhasilan interaksi dengan klien mendorong mahasiswa meningkatkan kemampuan bahasa, komunikasi, dan profesionalitas kerja.

Untuk memperkuat kredibilitas data, hasil wawancara dibandingkan dengan data dokumentasi dan dibandingkan pula antarinforman. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari ketiga informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang relevan. Strategi tersebut digunakan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap temuan penelitian dan mengurangi kemungkinan interpretasi yang hanya didasarkan pada satu sumber data. Dalam penelitian kualitatif, proses validasi penting untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan data empiris yang diperoleh (Creswell & Poth, 2018).

Dengan demikian, proses analisis dalam penelitian ini berlangsung secara bertahap dan interaktif, mulai dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan dan verifikasi kesimpulan, hingga interpretasi temuan berdasarkan perspektif CMC. Integrasi antara pendekatan fenomenologi dan perspektif CMC memungkinkan penelitian tidak hanya mengidentifikasi bentuk adaptasi komunikasi mahasiswa *digital freelancer*, tetapi juga memahami bagaimana pengalaman tersebut dimaknai oleh informan dan bagaimana media komunikasi digital berperan dalam membentuk proses adaptasi komunikasi dalam lingkungan kerja internasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengalaman Adaptasi Komunikasi Mahasiswa Digital Freelancer

Pengalaman bekerja dengan klien internasional mendorong mahasiswa *digital freelancer* untuk melakukan penyesuaian terhadap pola komunikasi yang digunakan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Adaptasi tersebut muncul karena adanya perbedaan kebiasaan berkomunikasi antara lingkungan lokal yang sebelumnya mereka kenal dengan lingkungan kerja global yang mereka hadapi. Perbedaan tersebut tidak hanya berkaitan dengan bahasa, tetapi juga mencakup cara menyampaikan instruksi, memberikan umpan balik, menentukan batas waktu pekerjaan, menyampaikan kritik, serta merespons pesan dalam proses kerja.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses adaptasi telah dimulai sejak mahasiswa berinteraksi pertama kali dengan klien internasional. Pada tahap awal, informan perlu memahami karakter komunikasi yang digunakan oleh klien dengan cara memperhatikan bagaimana klien menyampaikan instruksi, memberikan umpan balik, mengajukan perubahan, dan merespons hasil pekerjaan. Pengamatan tersebut menjadi proses pembelajaran bagi mahasiswa untuk mengetahui bentuk komunikasi yang dianggap sesuai dalam hubungan kerja dengan klien tertentu. Dengan demikian, adaptasi tidak berlangsung dalam satu tahap, tetapi berkembang seiring dengan intensitas interaksi dan pengalaman mahasiswa dalam menangani proyek.

Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Gussek et al. (2023) yang menunjukkan bahwa freelancer pada platform digital menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaan pekerjaan, termasuk persoalan yang berkaitan dengan interaksi dan komunikasi antara freelancer dan klien. Hubungan kerja digital memiliki karakter yang berbeda dengan hubungan kerja konvensional karena freelancer harus mengelola komunikasi dengan klien secara mandiri tanpa dukungan struktur organisasi yang permanen. Dalam konteks mahasiswa *digital freelancer*, kondisi tersebut semakin penting karena mereka berada dalam proses membangun pengalaman profesional sekaligus harus menyesuaikan diri dengan tuntutan komunikasi dalam pasar kerja global.

Adaptasi yang dilakukan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan bahasa, tetapi juga menyangkut cara menyampaikan ide, memberikan tanggapan, dan menempatkan diri dalam percakapan profesional. Mahasiswa belajar mengurangi penggunaan pesan yang bersifat terlalu personal dan lebih menekankan komunikasi yang berorientasi pada pekerjaan. Mereka juga belajar membedakan situasi ketika komunikasi dapat berlangsung secara informal dengan situasi ketika diperlukan gaya komunikasi yang lebih formal, ringkas, dan langsung pada tujuan pekerjaan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi merupakan proses negosiasi antara kebiasaan komunikasi yang telah dimiliki mahasiswa dengan ekspektasi komunikasi yang berkembang dalam lingkungan kerja internasional. Mahasiswa tidak sepenuhnya meninggalkan gaya komunikasi sebelumnya, tetapi melakukan penyesuaian berdasarkan karakteristik klien dan situasi komunikasi. Dalam perspektif *Communication Accommodation Theory*, penyesuaian semacam ini dapat dipahami sebagai proses akomodasi ketika individu menyesuaikan perilaku komunikasinya agar interaksi dengan lawan bicara dapat berlangsung secara lebih efektif (Presbitero, 2021). Penelitian Presbitero (2021) pada *global virtual team* menunjukkan bahwa akomodasi komunikasi berkaitan dengan efektivitas proses interpersonal dalam lingkungan kerja yang melibatkan individu dari latar belakang budaya berbeda.

Dalam perspektif *Computer-Mediated Communication* (CMC), proses tersebut menggambarkan bagaimana individu mengembangkan strategi komunikasi ketika

interaksi dilakukan melalui media digital dan melibatkan pihak yang berasal dari latar belakang budaya berbeda. CMC memungkinkan individu berinteraksi tanpa kehadiran fisik secara langsung, tetapi karakteristik media juga dapat memengaruhi cara pesan disampaikan, diterima, dan ditafsirkan. Walther (1996) menjelaskan bahwa komunikasi yang dimediasi komputer tidak semata-mata bersifat impersonal, tetapi dapat berkembang menjadi bentuk interaksi interpersonal ketika pengguna menyesuaikan cara mereka membangun dan mempertahankan hubungan melalui media tersebut.

Dengan demikian, media digital dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai alat untuk mengirim pesan, tetapi sebagai ruang interaksi tempat mahasiswa belajar memahami karakter klien, menyesuaikan perilaku komunikasi, dan membangun hubungan profesional. Pengalaman berulang dalam menggunakan media digital membuat mahasiswa semakin memahami bentuk pesan yang efektif, waktu respons yang sesuai, serta media yang tepat untuk kebutuhan komunikasi tertentu.

Adaptasi Bahasa dan Penyederhanaan Pesan

Perbedaan bahasa menjadi salah satu situasi yang menuntut mahasiswa melakukan penyesuaian komunikasi secara berkelanjutan. Meskipun bahasa Inggris digunakan sebagai bahasa utama dalam interaksi kerja, kemampuan bahasa yang dimiliki masing-masing individu tidak selalu berada pada tingkat yang sama. Kondisi tersebut membuat mahasiswa perlu mengembangkan berbagai strategi agar pesan yang disampaikan tetap dapat dipahami oleh klien.

Berdasarkan pengalaman informan, adaptasi dilakukan dengan menggunakan kalimat yang lebih sederhana, memilih kosakata yang mudah dipahami, menghindari istilah yang berpotensi menimbulkan multitafsir, serta menyusun pesan secara lebih langsung. Ketika menemukan informasi yang kurang dipahami, mahasiswa melakukan konfirmasi ulang untuk memastikan kesamaan pemahaman antara dirinya dengan klien. Strategi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya berusaha meningkatkan kemampuan bahasa Inggris, tetapi juga mengembangkan kemampuan untuk memilih bentuk bahasa yang paling sesuai dengan konteks komunikasi profesional.

Adaptasi bahasa juga berlangsung secara dua arah. Mahasiswa tidak hanya berusaha memahami bahasa yang digunakan klien, tetapi juga mempertimbangkan bagaimana klien memahami pesan yang mereka kirimkan. Dengan demikian, mahasiswa melakukan proses *audience adaptation*, yaitu menyesuaikan pesan berdasarkan kemampuan, kebutuhan, dan kemungkinan interpretasi penerima pesan. Dalam komunikasi berbasis teks, proses tersebut menjadi semakin penting karena tidak semua informasi kontekstual dapat disampaikan melalui ekspresi wajah, intonasi, atau gerakan tubuh.

Walther dan Whitty (2021) menjelaskan bahwa dalam komunikasi bermedia, bahasa menjadi salah satu sumber utama untuk menggantikan sebagian isyarat nonverbal yang biasanya tersedia dalam komunikasi tatap muka. Kondisi tersebut membuat konstruksi pesan, pemilihan kata, dan cara penyampaian menjadi penting dalam membentuk persepsi dan hubungan interpersonal secara daring.

Dalam konteks penelitian ini, penyederhanaan pesan dapat dipahami sebagai strategi untuk mengurangi ketidakpastian interpretasi. Mahasiswa memilih kata-kata yang lebih umum, menyampaikan informasi secara bertahap, serta melakukan klarifikasi ketika terdapat bagian pesan yang belum dipahami. Strategi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak secara otomatis menghasilkan komunikasi yang efektif. Efektivitas tetap bergantung pada kemampuan komunikator dalam menyesuaikan pesan dengan kondisi penerima.

Kemampuan menggunakan bahasa asing juga memiliki implikasi terhadap pengalaman kerja dalam lingkungan virtual global. Presbitero (2020) menunjukkan bahwa kemampuan bahasa asing merupakan faktor penting dalam konteks *global virtual teams* karena komunikasi dan penyelesaian tugas sangat bergantung pada penggunaan teknologi komunikasi serta kemampuan anggota memahami bahasa yang digunakan dalam interaksi kerja.

Oleh karena itu, adaptasi bahasa dalam penelitian ini tidak dapat dipandang hanya sebagai kemampuan linguistik. Adaptasi bahasa merupakan kompetensi komunikasi yang mencakup kemampuan memilih kata, menyusun pesan, membaca konteks, melakukan klarifikasi, dan mengantisipasi kemungkinan interpretasi yang berbeda.

Adaptasi terhadap Budaya Kerja Internasional

Selain bahasa, mahasiswa menghadapi perbedaan budaya kerja yang memengaruhi cara berkomunikasi dalam lingkungan profesional internasional. Perbedaan tersebut dapat terlihat dalam cara klien memberikan instruksi, menyampaikan kritik, menentukan target pekerjaan, memberikan umpan balik, serta mengatur ritme komunikasi selama proyek berlangsung.

Pengalaman informan menunjukkan bahwa mereka harus menyesuaikan ekspektasi komunikasi yang sebelumnya terbentuk dalam lingkungan lokal dengan budaya komunikasi yang berkembang dalam lingkungan kerja global. Adaptasi dilakukan melalui peningkatan kemampuan mendengarkan, memahami konteks pesan, memperhatikan pola komunikasi klien, dan menyesuaikan respons berdasarkan situasi yang dihadapi. Mahasiswa juga belajar bahwa bentuk komunikasi yang dianggap wajar dalam lingkungan lokal belum tentu dipahami dengan cara yang sama oleh klien dari negara lain.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internasional tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan bahasa yang sama, tetapi juga dengan kemampuan memahami norma, ekspektasi, dan kebiasaan komunikasi pihak lain. Dalam konteks *global virtual team*, Presbitero (2021) menunjukkan bahwa kecerdasan budaya berkaitan dengan akomodasi komunikasi dan efektivitas proses interpersonal. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kemampuan memahami perbedaan budaya dapat membantu individu menyesuaikan perilaku komunikasi dalam lingkungan kerja yang tersebar secara geografis.

Mahasiswa juga mengembangkan sensitivitas terhadap cara klien memberikan kritik atau menyampaikan ketidakpuasan. Kritik yang disampaikan secara langsung, misalnya, tidak selalu dipahami sebagai bentuk konflik, tetapi dapat dimaknai sebagai bagian dari proses evaluasi pekerjaan. Sebaliknya, respons yang terlalu tidak langsung dapat menimbulkan kesulitan dalam memahami kebutuhan klien. Oleh karena itu, mahasiswa belajar membaca konteks komunikasi dan menyesuaikan respons tanpa mengabaikan tujuan profesional dari interaksi.

Dalam kerangka CMC, media digital berperan sebagai ruang pertemuan berbagai budaya komunikasi. Interaksi yang berlangsung secara terus-menerus melalui media digital memungkinkan mahasiswa mempelajari pola komunikasi baru sekaligus membangun kemampuan adaptasi yang semakin baik dari waktu ke waktu. CMC dengan demikian tidak hanya menjadi medium penyampaian pesan, tetapi juga menjadi ruang pembelajaran sosial dan profesional.

Hal ini sejalan dengan pemikiran Walther (1996) bahwa komunikasi yang dimediasi komputer dapat berkembang menjadi komunikasi interpersonal dan hubungan sosial tertentu melalui proses pertukaran pesan yang berlangsung secara berkelanjutan. Dengan

interaksi yang berulang, mahasiswa memperoleh pengalaman untuk memahami karakter klien dan mengembangkan pola komunikasi yang dianggap paling efektif.

Adaptasi dalam Pemilihan Media Komunikasi Digital

Kemampuan beradaptasi juga terlihat pada cara mahasiswa memanfaatkan berbagai media komunikasi yang tersedia selama proses kerja. Setiap media digunakan sesuai kebutuhan komunikasi yang berbeda. Pesan teks digunakan untuk komunikasi rutin, penyampaian informasi singkat, pengiriman pembaruan pekerjaan, dan dokumentasi instruksi. Sementara itu, pertemuan virtual melalui panggilan suara atau video digunakan ketika diperlukan penjelasan yang lebih kompleks, diskusi langsung, atau penyelesaian persoalan yang sulit dijelaskan melalui teks.

Pemilihan media tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa tidak menggunakan seluruh media secara sama. Mereka melakukan pertimbangan berdasarkan tingkat kompleksitas informasi, urgensi pekerjaan, kebutuhan dokumentasi, dan karakter hubungan dengan klien. Dengan demikian, adaptasi komunikasi tidak hanya berkaitan dengan isi pesan, tetapi juga dengan strategi memilih saluran komunikasi yang paling sesuai.

Dalam komunikasi digital, karakteristik masing-masing media dapat memengaruhi bagaimana pesan diproduksi dan diterima. Komunikasi berbasis teks, misalnya, menyediakan dokumentasi tertulis tetapi memiliki keterbatasan dalam menyampaikan ekspresi nonverbal. Sebaliknya, komunikasi video menyediakan lebih banyak isyarat sosial tetapi membutuhkan sinkronisasi waktu dan kesiapan kedua pihak. Walther dan Whitty (2021) menjelaskan bahwa karakteristik komunikasi bermedia mengubah cara pengguna mengelola pesan, presentasi diri, serta hubungan interpersonal karena sebagian isyarat komunikasi tatap muka digantikan oleh sumber daya komunikasi yang tersedia dalam media digital.

Temuan tersebut juga dapat dikaitkan dengan karakter pekerjaan freelancer digital. Gussek et al. (2023) menunjukkan bahwa freelancer pada platform digital menghadapi persoalan komunikasi dan koordinasi dengan klien sebagai bagian dari pelaksanaan pekerjaan. Karena hubungan kerja berlangsung secara digital, kemampuan mengelola komunikasi menjadi bagian penting dari keberhasilan pelaksanaan proyek.

Dengan demikian, mahasiswa belajar menentukan kapan komunikasi dapat dilakukan secara tertulis dan kapan diperlukan komunikasi sinkron melalui panggilan suara atau video. Ketika instruksi dianggap sederhana dan membutuhkan dokumentasi, pesan teks menjadi pilihan yang efisien. Sebaliknya, ketika terjadi perbedaan pemahaman atau pembahasan pekerjaan memiliki tingkat kompleksitas tinggi, komunikasi sinkron dapat dipilih untuk mempercepat klarifikasi.

Adaptasi Berdasarkan Dimensi Computer-Mediated Communication

Temuan penelitian selanjutnya dipetakan berdasarkan enam dimensi *Computer-Mediated Communication* (CMC), yaitu *accessibility*, *speed*, *amount*, *cognitive effectiveness*, *relevance*, dan *motivating* sebagaimana dikemukakan Darmawan (2012, dalam Apriliawan, 2023). Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka untuk menginterpretasikan bagaimana karakteristik media digital berkaitan dengan pengalaman adaptasi komunikasi mahasiswa *digital freelancer*.

Tabel 1. Adaptasi Komunikasi Mahasiswa Digital Freelancer dalam Lingkungan Kerja Internasional Berdasarkan Dimensi Computer-Mediated Communication (CMC)

Dimensi CMC	Bentuk Komunikasi (Hasil Temuan)	Implementasi	Esensi Fenomenologis
 http://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss		 mahesainstitut@gmail.com	385



<p><i>Accessibility</i> (Daya Jangkauan/Akses Informasi)</p>	<p>Mahasiswa memanfaatkan berbagai platform komunikasi digital seperti WhatsApp, Discord, Zoom, Google Meet, dan <i>e-mail</i> untuk berinteraksi dengan klien internasional berada dalam ruang geografis tanpa terhalang jarak geografis. yang sama.</p>	<p>Kemudahan akses media digital dimaknai sebagai peluang untuk terhubung dan bekerja dengan klien dari berbagai negara tanpa harus berada dalam ruang geografis yang sama.</p>
<p><i>Speed</i> (Kecepatan Informasi)</p>	<p>Informan berusaha memberikan respons terhadap pesan, instruksi, dan umpan balik klien serta menyesuaikan waktu komunikasi dengan kebutuhan proyek dan perbedaan zona waktu.</p>	<p>Kecepatan respons dipahami sebagai bentuk penyesuaian terhadap ritme komunikasi kerja internasional yang menuntut efisiensi, ketepatan waktu, dan kemampuan mengelola perbedaan zona waktu.</p>
<p><i>Amount</i> (Jumlah/Kuantitas Informasi)</p>	<p>Mahasiswa memberikan informasi perkembangan pekerjaan secara berkala, menyampaikan detail pekerjaan yang dibutuhkan klien, serta melakukan diskusi lanjutan ketika informasi dianggap belum cukup.</p>	<p>Penyampaian informasi yang cukup dan terstruktur dimaknai sebagai upaya membangun pemahaman bersama dan meminimalkan kesalahpahaman selama proses kerja.</p>
<p><i>Cognitive Effectiveness</i> (Keefektifan Memperoleh Pengetahuan)</p>	<p>Informan melakukan klarifikasi ulang, meminta penjelasan tambahan, mempelajari istilah teknis yang digunakan klien, dan memahami pola komunikasi kerja internasional.</p>	<p>Adaptasi komunikasi dimaknai sebagai proses pembelajaran yang memperluas pemahaman mengenai bahasa, budaya kerja, karakter klien, dan praktik komunikasi global.</p>
<p><i>Relevance</i> (Kesesuaian Informasi)</p>	<p>Mahasiswa menyesuaikan isi pesan dengan kebutuhan klien, menggunakan bahasa yang lebih sederhana, menyampaikan informasi secara langsung pada inti pembahasan, dan menghindari pesan yang tidak relevan dengan pekerjaan.</p>	<p>Komunikasi yang relevan dimaknai sebagai kemampuan memahami kebutuhan lawan bicara dan menyesuaikan pesan agar mudah dipahami serta mendukung penyelesaian pekerjaan.</p>
<p><i>Motivating</i></p>	<p>Umpan balik dari klien, keberhasilan menyelesaikan proyek, serta komunikasi yang berjalan efektif mendorong mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan bahasa, keterampilan komunikasi, dan profesionalitas kerja.</p>	<p>Pengalaman berkomunikasi dengan klien internasional dimaknai sebagai motivasi untuk berkembang, belajar beradaptasi, dan meningkatkan kompetensi diri dalam lingkungan kerja global.</p>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026



Berdasarkan Tabel 1, adaptasi komunikasi mahasiswa *digital freelancer* dalam lingkungan kerja internasional tercermin melalui seluruh dimensi CMC. Pada dimensi *accessibility*, media digital memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk membangun hubungan kerja dengan klien yang berada di lokasi geografis berbeda. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa teknologi digital memperluas ruang kerja mahasiswa dari lingkungan lokal menuju pasar kerja internasional.

Pada dimensi *speed*, mahasiswa dituntut menyesuaikan ritme respons dengan kebutuhan proyek. Kecepatan komunikasi tidak selalu berarti harus memberikan respons seketika, tetapi menunjukkan kemampuan mengelola ekspektasi klien mengenai kapan pesan perlu dijawab dan kapan pekerjaan perlu diperbarui. Dalam lingkungan kerja global, kemampuan tersebut menjadi semakin penting karena komunikasi berlangsung dalam perbedaan zona waktu.

Dimensi *amount* memperlihatkan bahwa jumlah informasi harus dikelola secara proporsional. Informasi yang terlalu sedikit dapat menyebabkan klien tidak memahami perkembangan pekerjaan, sedangkan informasi yang terlalu banyak dapat menyulitkan penerima dalam mengidentifikasi informasi utama. Oleh karena itu, mahasiswa belajar menyampaikan informasi yang cukup, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan proyek.

Pada dimensi *cognitive effectiveness*, proses adaptasi terlihat melalui aktivitas bertanya, melakukan klarifikasi, mempelajari istilah teknis, dan memahami pola komunikasi klien. Proses tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi digital sekaligus menjadi sarana pembelajaran. Mahasiswa tidak hanya menerima informasi mengenai pekerjaan, tetapi juga memperoleh pengetahuan baru mengenai budaya kerja dan praktik komunikasi internasional.

Dimensi *relevance* menunjukkan kemampuan mahasiswa menyaring dan menyesuaikan informasi. Penggunaan bahasa yang sederhana, pesan yang langsung pada tujuan, serta penghindaran informasi yang tidak berkaitan dengan pekerjaan menunjukkan adanya proses seleksi pesan. Strategi tersebut penting dalam komunikasi digital karena sebagian besar interaksi kerja berlangsung melalui pesan yang harus dipahami secara cepat.

Sementara itu, dimensi *motivating* memperlihatkan bahwa pengalaman komunikasi dengan klien internasional memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk meningkatkan kompetensi. Umpan balik positif, keberhasilan menyelesaikan proyek, maupun pengalaman menghadapi hambatan komunikasi menjadi pengalaman belajar yang mendorong mahasiswa mengembangkan kemampuan bahasa dan komunikasi profesional. Dengan demikian, adaptasi tidak hanya muncul sebagai respons terhadap masalah, tetapi juga berkembang menjadi mekanisme pengembangan kompetensi.

Makna Fenomenologis Adaptasi Komunikasi

Jika dilihat secara fenomenologis, pengalaman ketiga informan menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi tidak dimaknai sekadar sebagai kemampuan "berbicara dengan klien asing", tetapi sebagai proses belajar untuk memahami orang lain dan menempatkan diri dalam konteks kerja yang berbeda. Mahasiswa secara bertahap belajar bahwa komunikasi yang efektif membutuhkan lebih dari sekadar penguasaan bahasa. Mereka harus memahami cara klien menyampaikan kebutuhan, memberikan kritik, mengharapkan respons, dan menggunakan media komunikasi.

Pengalaman tersebut menunjukkan adanya perubahan orientasi komunikasi dari komunikasi yang bersifat spontan menuju komunikasi yang lebih reflektif dan strategis. Mahasiswa mulai mempertimbangkan kata-kata yang digunakan, panjang pesan, waktu



pengiriman pesan, media yang digunakan, dan kemungkinan interpretasi klien sebelum mengirimkan pesan. Proses tersebut memperlihatkan bahwa adaptasi komunikasi merupakan pengalaman yang berkembang melalui interaksi dan refleksi terhadap pengalaman kerja sebelumnya.

Dalam konteks komunikasi lintas budaya, kemampuan tersebut berkaitan dengan kemampuan memahami dan menyesuaikan perilaku komunikasi dengan pihak dari budaya yang berbeda. Presbitero (2021) menunjukkan bahwa komunikasi akomodatif berperan dalam mendukung efektivitas proses interpersonal pada lingkungan kerja virtual global. Dengan demikian, pengalaman mahasiswa dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa kemampuan menyesuaikan komunikasi merupakan salah satu bentuk kompetensi yang penting dalam menghadapi pasar kerja digital global.

Pada akhirnya, adaptasi komunikasi dapat dipahami sebagai proses yang bersifat dinamis, kontekstual, dan berkelanjutan. Mahasiswa tidak menemukan satu pola komunikasi yang berlaku untuk seluruh klien, tetapi mengembangkan strategi berdasarkan pengalaman, karakter klien, jenis pekerjaan, tingkat kompleksitas informasi, dan media yang digunakan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kompetensi komunikasi digital tidak hanya terletak pada kemampuan menggunakan aplikasi atau platform, tetapi juga pada kemampuan memahami konteks dan menyesuaikan komunikasi.

Temuan ini sekaligus memperluas pemahaman mengenai pekerjaan *digital freelancer*. Keberhasilan freelancer tidak hanya berkaitan dengan kompetensi teknis atau kemampuan mendapatkan proyek. Penelitian Gussek dan Wiesche (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan freelancer IT pada platform digital juga berkaitan dengan strategi dalam menampilkan kompetensi dan membangun kepercayaan dengan calon klien. Dalam penelitian ini, kemampuan komunikasi menjadi bagian lain yang penting karena kompetensi teknis harus diterjemahkan melalui komunikasi yang dapat dipahami, dinegosiasikan, dan diterima oleh klien internasional.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi mahasiswa *digital freelancer* berlangsung melalui tiga proses yang saling berkaitan, yaitu **penyesuaian pesan, penyesuaian perilaku komunikasi, dan penyesuaian penggunaan media**. Penyesuaian pesan terlihat pada penyederhanaan bahasa dan pengaturan informasi; penyesuaian perilaku terlihat pada cara mahasiswa merespons, memberikan klarifikasi, dan memahami budaya kerja klien; sedangkan penyesuaian media terlihat pada kemampuan menentukan saluran komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Ketiganya membentuk pengalaman adaptasi yang memungkinkan mahasiswa membangun kesamaan pemahaman dan mempertahankan hubungan kerja dengan klien internasional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa CMC menjadi ruang penting bagi mahasiswa *digital freelancer* untuk melakukan adaptasi komunikasi. Media digital memberikan akses terhadap pasar kerja global, tetapi pada saat yang sama menuntut kemampuan baru dalam mengelola bahasa, informasi, waktu, konteks budaya, dan hubungan interpersonal. Oleh karena itu, adaptasi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai strategi untuk mengurangi hambatan komunikasi, tetapi juga menjadi proses pembelajaran yang membantu mahasiswa mengembangkan kompetensi komunikasi digital, meningkatkan profesionalitas, dan berintegrasi ke dalam lingkungan kerja global.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, mahasiswa *digital freelancer* melakukan adaptasi komunikasi sebagai upaya menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja internasional yang ditandai oleh

perbedaan bahasa, budaya komunikasi, gaya interaksi, ekspektasi kerja, serta pola penggunaan media digital. Adaptasi komunikasi dilakukan melalui penyederhanaan bahasa, pemilihan kosakata yang mudah dipahami, penyampaian pesan secara lebih jelas dan relevan, pemberian respons sesuai kebutuhan pekerjaan, serta klarifikasi terhadap informasi yang belum dipahami. Mahasiswa juga menyesuaikan waktu dan intensitas komunikasi dengan karakteristik klien, kebutuhan proyek, dan perbedaan zona waktu.

Dalam perspektif *Computer-Mediated Communication* (CMC), media digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi, pembelajaran, dan pembentukan kompetensi komunikasi mahasiswa dalam lingkungan kerja global. Keenam dimensi CMC, yaitu *accessibility*, *speed*, *amount*, *cognitive effectiveness*, *relevance*, dan *motivating*, menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi berlangsung melalui kemampuan mahasiswa mengakses klien lintas negara, menyesuaikan kecepatan respons, mengelola jumlah informasi, memperoleh pemahaman melalui klarifikasi, menyesuaikan relevansi pesan, serta menjadikan pengalaman komunikasi sebagai dorongan untuk meningkatkan kemampuan bahasa dan profesionalitas.

Secara fenomenologis, pengalaman mahasiswa menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi dimaknai sebagai proses pembelajaran yang berlangsung secara bertahap dan berkelanjutan. Mahasiswa belajar mengenali karakteristik klien, memahami norma komunikasi dan budaya kerja yang berbeda, menyesuaikan cara menyampaikan pesan, serta menentukan media komunikasi yang sesuai dengan situasi pekerjaan. Adaptasi tersebut tidak bersifat seragam, tetapi bersifat kontekstual karena dipengaruhi oleh karakter klien, jenis pekerjaan, kompleksitas informasi, dan pengalaman interaksi sebelumnya.

Dengan demikian, keberhasilan komunikasi mahasiswa *digital freelancer* dalam lingkungan kerja internasional tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi adaptif dan literasi komunikasi digital. Kemampuan tersebut memungkinkan mahasiswa membangun kesamaan pemahaman, mengurangi potensi miskomunikasi, merespons kebutuhan klien secara tepat, dan mempertahankan hubungan kerja profesional lintas negara. Penelitian ini menegaskan bahwa adaptasi komunikasi merupakan kompetensi penting bagi mahasiswa yang memasuki pasar kerja digital global sekaligus menjadi bagian dari proses pengembangan profesionalitas dalam menghadapi dinamika pekerjaan berbasis teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Ess, C., & Sudweeks, F. (2006). Culture and computer-mediated communication: Toward new understandings. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(1), 179–186. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.tb00302.x>
- Gussek, L., Grabbe, A., & Wiesche, M. (2023). Challenges of IT freelancers on digital labor platforms: A topic model approach. *Electronic Markets*, 33, 55. <https://doi.org/10.1007/s12525-023-00675-y>
- Gussek, L., & Wiesche, M. (2023). IT professionals in the gig economy: The success of IT freelancers on digital labor platforms. *Business & Information Systems Engineering*, 65, 555–575. <https://doi.org/10.1007/s12599-023-00812-z>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Muszyński, K., Pulignano, V., Domecka, M., Potter, J., & Halabisky, D. (2023). *Entrepreneurial opportunities and working conditions of self-employed online freelancers in the platform economy: Lessons from the COVID-19 pandemic*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ebc310de-en>
- Presbitero, A. (2020). Foreign language skill, anxiety, cultural intelligence and individual task performance in global virtual teams: A cognitive perspective. *Journal of International Management*, 26(2), 100729. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2019.100729>
- Presbitero, A. (2021). Communication accommodation within global virtual team: The influence of cultural intelligence and the impact on interpersonal process effectiveness. *Journal of International Management*, 27(1), 100809. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2020.100809>

- Siregar, S., & Scheffer-Scheffer-Sumampouw, C. S. (2021). The process and barriers in computer-mediated communication: A case study of Indonesian and Australian students' collaboration project. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3513>
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(1), 3–43. <https://doi.org/10.1177/009365096023001001>
- Walther, J. B., & Whitty, M. T. (2021). Language, psychology, and new new media: The hyperpersonal model of mediated communication at twenty-five years. *Journal of Language and Social Psychology*, 40(1), 120–135. <https://doi.org/10.1177/0261927X20967703>
- Zhang, Y. B., & Giles, H. (2017). Communication accommodation theory. In Y. Y. Kim (Ed.), *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*. Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118783665.ieicc0156>

