



Kepercayaan Antarbudaya di Era Geo-Sibernetik

Praktik Komunikasi Digital Asisten Virtual Indonesia

Ridha Handayani^{1*}, Mulharnetti Syas²

¹⁻²Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Korporat, Universitas Paramadina, Indonesia

Email: ridha.handayani1@students.paramadina.ac.id^{1*}, mulharnetti.syas@paramadina.ac.id²

*Penulis Korespondensi: ridha.handayani1@students.paramadina.ac.id

Abstract. *In the geo-cybernetic era, cross-cultural digital interactions form the foundation of trust building in remote professional collaboration. Virtual assistants serving international clients through digital platforms represent complex intercultural communication practices. Differences in context, communication styles, and expectations may trigger miscommunication and erode trust. This study aims to examine how virtual assistants construct intercultural trust in professional communication practices with international clients. It is grounded in Hall's high-context versus low-context culture theory, Hofstede's cultural dimensions, Spitzberg and Changnon's intercultural communication competence, Ting-Toomey's Face-Negotiation Theory, and the contemporary digital trust framework. This research employs a constructivist paradigm, qualitative approach, and descriptive analysis method. Data were collected through observation, in-depth interviews with five experienced Indonesian virtual assistants, and document analysis. Data were thematically analyzed to identify communication strategies, adaptation mechanisms, and the role of platform transparency in trust formation. Inter-coder reliability was established using two independent coders, yielding Cohen's Kappa $\kappa = 0.98$, Krippendorff's Alpha $\alpha = 0.98$, and Percentage Agreement = 98.7%. The results indicate that higher levels of cultural intelligence, the ability to maintain clients' face, the use of context-sensitive phrasing, explicit clarification routines, and the selection of appropriate communication media enhance communication effectiveness and trust perception. Platform attributes moderate this relationship by reinforcing trust. These findings are consistent with Hall's framework and contemporary digital trust models emphasizing system transparency and reliability.*

Keywords: *Cultural Intelligence; Digital Trust; Geo-Cybernetic; Intercultural Communication; Virtual Assistant.*

Abstrak. Di era geo-sibernetik, interaksi digital antarbudaya menjadi titik awal pembentukan kepercayaan dalam kolaborasi profesional jarak jauh. Asisten virtual yang melayani klien internasional merepresentasikan praktik komunikasi antarbudaya yang kompleks. Perbedaan konteks, gaya komunikasi, dan ekspektasi dapat memicu miskomunikasi. Penelitian ini bertujuan mengkaji bagaimana asisten virtual membangun kepercayaan antarbudaya dalam praktik komunikasi profesional. Penelitian ini berdasarkan teori komunikasi budaya tinggi versus rendah, dimensi budaya Hofstede, kompetensi komunikasi antarbudaya, teori negosiasi muka, dan kerangka kepercayaan digital. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivis, pendekatan kualitatif, dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam dengan lima asisten virtual Indonesia, dan analisis dokumen. Analisis data dilakukan secara tematik. Uji inter-coder reliability melibatkan dua coder independen dengan hasil Cohen's Kappa $\kappa = 0,98$, Krippendorff's Alpha $\alpha = 0,98$, dan Percentage Agreement = 98,7%. Hasil menunjukkan bahwa kecerdasan budaya, kemampuan menjaga muka klien, pemilihan frasa sensitif konteks, rutinitas klarifikasi eksplisit, serta pemilihan media komunikasi yang tepat meningkatkan efektivitas komunikasi dan persepsi kepercayaan. Atribut platform memoderasi hubungan tersebut.

Kata kunci: Geo-Sibernetik; Kecerdasan Budaya; Kepercayaan Digital; Komunikasi Antarbudaya; Virtual Assistant.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital dan perluasan ruang kerja virtual telah melahirkan bentuk baru dari praktik komunikasi profesional yang tidak lagi dibatasi oleh ruang geografis, melainkan berlangsung dalam tatanan sosial di mana interaksi profesional terjadi di ruang digital yang diatur oleh algoritma, sistem reputasi, dan mekanisme platform. Fenomena ini dikenal sebagai era geo-sibernetik, yaitu kondisi di mana aktivitas profesional dan sosial

terjalin melalui infrastruktur digital secara global. Salah satu profesi yang muncul dalam ekosistem kerja digital adalah virtual assistant, yaitu tenaga profesional yang bekerja dari jarak jauh melayani klien lintas negara melalui platform daring seperti Upwork, Fiverr, atau LinkedIn. Profesi ini bukan hanya sekadar pekerjaan administratif, tetapi juga memerlukan fleksibilitas tinggi, adaptasi teknologi, dan kecakapan komunikasi antarbudaya.

Dalam lingkungan kerja virtual, kehadiran fisik dan interaksi langsung semakin jarang; sebaliknya, reputasi digital dan kredibilitas menjadi aspek kritis. Tanpa kehadiran fisik, hubungan antara virtual assistant dan klien internasional sangat bergantung pada efektivitas komunikasi dan persepsi kredibilitas. Sebagaimana dicatat oleh Mirbabaie et al. (2021), karyawan yang mengidentifikasi asisten virtual sebagai bagian dari diri yang diperluas cenderung lebih mudah mengidentifikasi diri dengan anggota tim. Perbedaan konteks budaya, gaya komunikasi, serta ekspektasi profesional dapat memunculkan potensi miskomunikasi yang berujung pada hilangnya kepercayaan (Jarvenpaa & Leidner, 1999). Oleh karena itu, membangun kepercayaan antarbudaya bukan sekadar penguasaan bahasa, tetapi juga keterampilan memahami nilai dan norma komunikasi yang melekat pada masing-masing budaya serta pemilihan media komunikasi yang tepat.

Kajian tentang kerja digital dan freelancer telah banyak menekankan dimensi ekonomi, namun penelitian yang menitikberatkan pada komunikasi antarbudaya dan kepercayaan profesional dalam konteks asisten virtual masih terbatas (Fiers, 2024; Gussek et al., 2023). Padahal, dalam praktik kerja global, interaksi antarbudaya menjadi inti keberhasilan kolaborasi. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya sebuah studi yang secara eksplisit mengkaji bagaimana asisten virtual Indonesia membangun kepercayaan antarbudaya melalui praktik komunikasi digital. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi antara dimensi interpersonal, perilaku transparan, dan reliabilitas sistemik dalam satu kerangka konseptual yang disebut sebagai Geo-Cybernetic Intercultural Trust. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi komunikasi dan adaptasi antarbudaya yang digunakan oleh virtual assistant, menganalisis peran transparansi dan keandalan platform dalam pembentukan kepercayaan, serta merumuskan model konseptual yang relevan sebagai kontribusi terhadap teori komunikasi antarbudaya di ranah digital.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi yang dimediasi komputer (*Computer-Mediated Communication* atau CMC) memungkinkan interaksi profesional tanpa kehadiran fisik. Walther (1996) menjelaskan bahwa CMC tidak selalu bersifat impersonal; dalam kondisi tertentu, komunikasi berbasis teks dapat menjadi hiperpersonal, di mana pengirim memiliki kontrol penuh atas selektivitas pesan, pengeditan ulang, dan penyajian diri. Kontrol ini memungkinkan virtual assistant untuk menyusun pesan yang lebih terstruktur, sopan, dan strategis dibandingkan interaksi tatap muka langsung. Dalam konteks antarbudaya, fitur asinkron dari email atau pesan teks memberikan ruang bagi asisten virtual untuk merenungkan pilihan kata dan menyesuaikan nada sesuai norma budaya klien.

Teori Media Richness yang dikemukakan oleh Daft & Lengel (1986) menyatakan bahwa efektivitas media komunikasi bergantung pada kapasitasnya menyampaikan informasi kompleks dan mengurangi ambiguitas. Media dengan richness tinggi seperti video conference diperlukan untuk tugas kompleks, sementara media berbasis teks seperti email atau pesan instan cukup untuk tugas rutin. Namun, dalam konteks antarbudaya, pemilihan media tidak hanya ditentukan oleh kompleksitas tugas, tetapi juga oleh cultural bandwidth, yaitu kesesuaian media dengan konteks budaya klien. Email lebih cocok untuk budaya rendah konteks seperti Swiss atau Amerika Serikat, sementara aplikasi pesan instan seperti WhatsApp lebih diterima dalam budaya tinggi konteks seperti Indonesia atau Singapura.

Hall (1976) membedakan antara budaya high-context yang mengandalkan isyarat implisit, hubungan sosial, dan konteks situasional, dengan budaya low-context yang menekankan kejelasan pesan verbal dan dokumentasi eksplisit. Sementara itu, Hofstede (1999) menambahkan dimensi budaya seperti power distance dan uncertainty avoidance yang mempengaruhi preferensi komunikasi dan gaya negosiasi antarbudaya. Dalam konteks virtual assistant, dimensi power distance yang tinggi, misalnya pada klien dari Korea atau Jepang, menuntut penggunaan honorifik dan struktur pesan yang formal. Sebaliknya, klien dari budaya individualistik dan low-context seperti Amerika Serikat cenderung menerima gaya komunikasi yang lebih santai dan langsung.

Ting-Toomey (1988, 2005) menekankan bahwa dalam interaksi antarbudaya, upaya menjaga face atau kehormatan merupakan elemen kunci keharmonisan dan kepercayaan. Face-negotiation theory membedakan antara self-face, other-face, dan mutual-face. Dalam praktik digital, virtual assistant harus mampu melakukan facework restoratif ketika terjadi kesalahan, misalnya dengan memberikan permintaan maaf yang disertai solusi konkret untuk memulihkan

kepercayaan klien. Pengelolaan muka ini menjadi semakin kompleks ketika interaksi hanya berbasis teks tanpa sinyal nonverbal.

Spitzberg & Changnon (2009) mengkonseptualisasikan kompetensi komunikasi antarbudaya sebagai kemampuan adaptif yang melibatkan kesadaran diri, motivasi untuk belajar, adaptasi perilaku, dan penerapan praktis dalam interaksi. Dalam era digital, kompetensi ini berevolusi menjadi digital intercultural competence, yaitu kemampuan mengintegrasikan sensitivitas budaya dengan pemanfaatan teknologi sebagai mediator komunikasi. Virtual assistant yang kompeten tidak hanya memahami norma budaya klien, tetapi juga mampu menggunakan kecerdasan buatan untuk memperkuat persepsi profesionalisme.

Kepercayaan dalam tim virtual telah menjadi fokus penelitian sejak akhir dekade 1990-an. Jarvenpaa & Leidner (1999) menemukan bahwa kepercayaan dalam tim global dapat dibangun melalui responsivitas cepat, konsistensi perilaku, dan inisiatif komunikasi yang proaktif. Kirkman et al. (2002) menambahkan bahwa tim virtual menghadapi lima tantangan utama, salah satunya adalah membangun kepercayaan tanpa interaksi tatap muka. Breuer et al. (2016) melalui meta-analisis menegaskan bahwa kepercayaan memang penting dalam tim virtual, dan faktor ini bahkan menjadi lebih kritis ketika anggota tim berasal dari berbagai latar budaya. Gibson & Gibbs (2006) menyoroti bahwa dispersi geografis dan ketergantungan elektronik memengaruhi dinamika tim, sehingga memerlukan strategi komunikasi yang lebih terstruktur.

Kepercayaan digital bersifat hybrid, terbentuk melalui interaksi antara dimensi interpersonal dan institusional. Mcknight et al. (2011) membedakan antara kepercayaan terhadap teknologi secara spesifik dan kepercayaan interpersonal yang dimediasi teknologi. Dirks & Ferrin (2001) menekankan bahwa kepercayaan dalam organisasi berkembang melalui konsistensi perilaku dan transparansi. Dalam konteks platform digital, Oesterreich et al. (2025) menemukan bahwa reputasi platform, structural assurance, dan kemanfaatan sistem memiliki pengaruh positif terhadap niat kepercayaan pengguna. Fitur seperti escrow, sistem penilaian publik, dan mekanisme penyelesaian sengketa menjadi trust architecture yang memperkuat kepercayaan institusional.

Penelitian terbaru menunjukkan minat yang meningkat terhadap dinamika kerja digital. Mirbabaie et al. (2021) mengkaji peran identitas sosial dan diri yang diperluas dalam kolaborasi dengan asisten virtual. Fiers (2024) mengeksplorasi ketahanan ekonomi gig melalui keterampilan digital. Gussek et al. (2023) mengidentifikasi tantangan freelancer TI di platform digital menggunakan pendekatan model topik. Namun, ketiga studi tersebut belum secara

spesifik mengintegrasikan dimensi komunikasi antarbudaya dengan pembentukan kepercayaan dalam praktik asisten virtual lintas negara.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis yang memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi bersama antara virtual assistant dan klien melalui interaksi digital yang dimediasi sistem platform (Creswell & Creswell, 2017). Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dipilih untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman subjektif informan dalam membangun kepercayaan antarbudaya. Desain penelitian berupa studi kasus multi-informan yang menganalisis pola komunikasi lima virtual assistant profesional berkebangsaan Indonesia.

Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: pengalaman melayani klien internasional minimal satu tahun secara berkelanjutan, keterlibatan aktif di berbagai platform digital, dan intensitas penggunaan berbagai kanal komunikasi. Informan terdiri dari VA-01 (klien Prancis), VA-02 (klien Swiss), VA-03 (klien Singapura), VA-04 (klien Amerika Serikat), dan VA-05 (klien Amerika Serikat dan Jepang). Wawancara mendalam dilakukan melalui Zoom pada 28 Juni 2025 dengan durasi 16–30 menit per informan. Data primer berupa transkrip wawancara verbatim, catatan lapangan, dan dokumen log komunikasi. Data tambahan dikumpulkan melalui observasi dokumen digital seperti email, percakapan chat, dan profil profesional di platform.

Teknik analisis data menggunakan analisis tematik enam fase menurut Braun & Clarke (2006), meliputi: (1) familiarisasi dengan data melalui pembacaan berulang transkrip; (2) pembangunan kode awal (open coding) yang menghasilkan 47 kode; (3) pengelompokan kode ke dalam tema potensial; (4) peninjauan ulang tema untuk memastikan konsistensi internal dan eksternal; (5) penamaan dan definisi tema; serta (6) penyusunan laporan tematik. Proses coding dilakukan secara manual dan diverifikasi menggunakan codebook yang terstruktur.

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data kualitatif, dilakukan uji intercoder reliability dengan melibatkan dua coder independen. Hasil perhitungan menunjukkan tingkat kesepakatan yang sangat tinggi: Cohen's Kappa $\kappa = 0,977$ (almost perfect), Krippendorff's Alpha $\alpha = 0,977$ (nominal) dan $\alpha = 0,988$ (ordinal), serta Percentage Agreement = 98,67%. Seluruh nilai tersebut melampaui threshold minimum yang disyaratkan (Krippendorff, 2018; Landis & Koch, 1977; Miles et al., 2019). Validasi tambahan dilakukan melalui member checking dan audit trail yang meliputi transkrip lengkap, catatan reflektif, dan dokumentasi proses analisis. Penelitian ini mematuhi prinsip etika penelitian sosial dengan memperoleh

persetujuan tertulis dari seluruh informan melalui informed consent, serta menyamarkan identitas informan dengan kode VA-01 hingga VA-05.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Adaptasi Komunikasi dan Kecerdasan Budaya

Temuan menunjukkan bahwa seluruh informan secara sistematis menyesuaikan gaya bahasa, register, dan struktur pesan sesuai norma budaya klien. VA-02 menggunakan tiga tingkat formalitas: formal untuk klien Swiss, hangat untuk Indonesia, dan kasual untuk Amerika Serikat. VA-05 menyesuaikan kepadatan penggunaan emoji berdasarkan demografi klien, yaitu menghindari emoji untuk klien Jepang namun menggunakan hingga lima emotikon untuk klien Generasi Z Amerika. VA-01 dan VA-04 menyusun draf awal pesan kemudian menyempurnakannya menggunakan kecerdasan buatan untuk memastikan nada komunikasi tetap sopan dan sesuai konteks budaya.

Kutipan verbatim dari VA-02 menguatkan temuan ini. Praktik ini mencerminkan kompetensi antarbudaya yang adaptif, di mana teknologi berperan sebagai mediator sosial yang memperkuat sensitivitas linguistik. Fenomena ini selaras dengan konsep intercultural competence berbasis teknologi yang dikemukakan Spitzberg & Changnon (2009):

"Saya pakai tingkatan formalitas: formal untuk Swiss, hangat untuk Asia, dan casual untuk Amerika. Kadang saya minta contoh email yang sudah sesuai kultur dari rekan atau ChatGPT. Ini membantu saya menghindari miskomunikasi dan menjaga profesionalisme."

Pemilihan Media Digital

Pemilihan media komunikasi dilakukan secara strategis berdasarkan kompleksitas tugas, preferensi klien, dan kebutuhan dokumentasi. VA-01 menggunakan WhatsApp untuk komunikasi harian, email untuk dokumentasi resmi, dan Google Meet untuk kalibrasi teknis. VA-02 lebih memilih Slack atau Discord untuk kolaborasi proyek dan WhatsApp hanya untuk klien terpercaya. VA-03 menggunakan Trello untuk manajemen tugas dan WhatsApp untuk urusan personal. VA-04 secara eksklusif menggunakan email untuk seluruh komunikasi kerja sebagai kebijakan perusahaan klien. VA-05 menggunakan berbagai platform sesuai keamanan dan kebutuhan, mulai dari Upwork, WhatsApp, hingga Skype. Pola ini menunjukkan bahwa tidak ada satu media yang dominan secara universal; pemilihan selalu kontekstual.

Responsivitas dan Transparansi Perilaku

Respon cepat menjadi indikator utama kredibilitas. Rata-rata waktu respons bervariasi: VA-02 merespons dalam 5–15 menit, VA-05 di bawah 10 menit, VA-01 di bawah 30 menit, VA-03 di bawah 30 menit, dan VA-04 maksimal 24 jam sesuai standar operasional perusahaan. Seluruh informan menggunakan strategi placeholder message seperti "Noted, will update later" untuk menjaga ekspektasi klien ketika belum dapat memberikan jawaban lengkap. Ketika terjadi keterlambatan, informan menyampaikan permintaan maaf yang disertai penjelasan dan rencana tindak lanjut.

VA-01 menjelaskan praktik placeholder yang digunakannya. Praktik ini memperlihatkan kesadaran tinggi terhadap akuntabilitas digital dan transparansi perilaku (Dirks & Ferrin, 2001):

"Kalau belum bisa jawab detil, saya tulis 'Noted, akan saya update sore ini' agar klien tahu saya tetap memonitor dan bertanggung jawab atas pekerjaan saya."

Face Negotiation dan Kesopanan Digital

Pengelolaan muka klien menjadi strategi penting dalam memelihara hubungan profesional. VA-05 menyatakan bahwa ketika terlambat mengirim tugas, ia selalu meminta maaf dan menjelaskan solusinya, kadang disertai alternatif jadwal baru agar klien merasa tetap dihargai. VA-02 menggunakan emoji senyum untuk mengurangi kesan kaku dalam komunikasi chat. VA-04 mempertahankan gaya formal 100% tanpa emoji sesuai standar klien Amerika. VA-05 menghindari tanda seru dalam email ke klien Jepang karena dianggap terlalu ekspresif. Temuan ini menunjukkan bahwa kesopanan digital tidak bersifat universal, melainkan disesuaikan dengan norma budaya klien.

Pembelajaran Antarbudaya dan Regulasi Emosional

Proses pembelajaran informan bersifat reflektif dan kontinu. VA-02 melakukan riset mikro tentang norma budaya klien, seperti verifikasi arti ungkapan yang tampak sarkastik dalam bahasa target atau penggunaan honorifik Korea. VA-03 meminta transkrip audio untuk memahami logat Singapura dan mengklarifikasi terminologi asing. VA-01 menyesuaikan jam kerja mengikuti zona waktu Eropa Barat. Selain itu, regulasi emosional menjadi kunci menjaga stabilitas komunikasi. VA-04 menekankan pentingnya tetap tenang dan memberikan respons terukur meskipun klien mendesak, yang membantunya mempertahankan proyek jangka panjang.

Peran Platform dalam Kepercayaan Sistemik

Analisis menunjukkan bahwa platform digital berfungsi sebagai trust architecture. VA-03 lebih nyaman bekerja di Upwork karena sistem pembayaran escrow, catatan proyek lengkap, dan mekanisme penyelesaian sengketa. VA-05 menambahkan bahwa fitur milestone dan log pembayaran memfasilitasi akuntabilitas. Keberadaan sistem rating publik juga membuat klien lebih yakin untuk mempercayakan proyek penting. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan digital bersifat hibrida, terbentuk melalui sinergi antara kompetensi interpersonal dan keandalan sistemik.

Pembahasan

Komunikasi Hiperpersonal dan Pemanfaatan AI

Temuan empiris memperkuat argumen Walther (1996) mengenai komunikasi hiperpersonal dalam CMC. Virtual assistant memanfaatkan waktu jeda asinkron untuk menyusun pesan yang terkontrol dan strategis. Penggunaan kecerdasan buatan untuk memoles nada bahasa merepresentasikan evolusi baru dari kompetensi antarbudaya, di mana teknologi tidak lagi hanya berperan sebagai saluran, melainkan sebagai aktor yang memediasi pembentukan kesan profesional. Hal ini sejalan dengan konsep intercultural competence berbasis teknologi yang dikemukakan Spitzberg & Changnon (2009).

VA-05 memberikan gambaran konkret pemanfaatan AI untuk negosiasi sensitif. Kutipan tersebut mengilustrasikan bagaimana AI berfungsi sebagai social mediator yang memperkuat kemampuan adaptif virtual assistant dalam konteks profesional lintas budaya:

"Saya minta bantuan ChatGPT gimana ya, yang sesuai dengan budaya di Amerika, kemudian formal tapi juga casual, karena karakter klien saya ini kan casual. Saya memang pakai ChatGPT kalau memang sesuatu yang berkaitan dengan profesional."

Media Richness dan Cultural Bandwidth

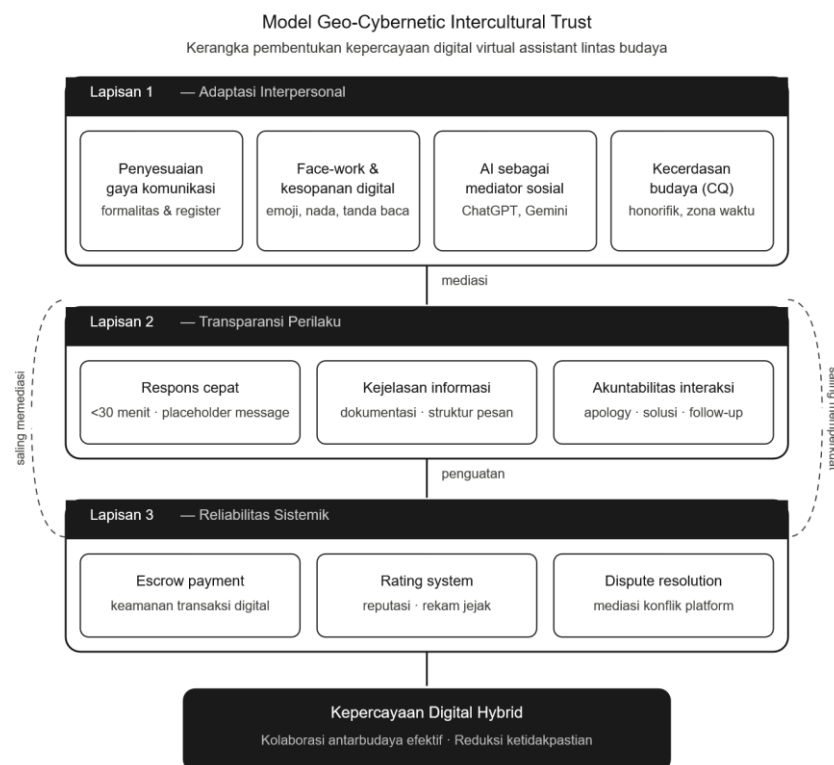
Hasil penelitian mengkonfirmasi proposisi Daft & Lengel (1986) bahwa tugas kompleks memerlukan media yang lebih kaya. Google Meet dan Zoom dipilih untuk presentasi atau kalibrasi teknis karena memfasilitasi screen sharing dan interaksi real-time. Namun, efektivitas media juga ditentukan oleh cultural bandwidth. Email lebih dominan untuk budaya rendah konteks seperti Swiss dan Amerika Serikat yang menekankan dokumentasi eksplisit, sementara WhatsApp lebih diterima untuk budaya tinggi konteks seperti Indonesia dan Singapura yang mengutamakan hubungan interpersonal. Temuan ini memperluas Media Richness Theory dengan mempertimbangkan dimensi budaya sebagai variabel moderating.

Face-Negotiation dalam Ruang Digital

Praktik facework yang diamati konsisten dengan teori Ting-Toomey (1988, 2005). Virtual assistant melakukan restorative facework ketika terjadi kesalahan dengan cara mengakui kesalahan, memberikan penjelasan, dan menawarkan solusi. Pengelolaan ekspresi digital seperti emoji dan tanda baca menjadi bentuk baru dari facework dalam CMC. Penghindaran tanda seru untuk klien Jepang dan penggunaan emoji untuk klien Generasi Z Amerika menunjukkan bahwa norma kesopanan digital harus disesuaikan dengan dimensi budaya seperti uncertainty avoidance dan individualism (Hofstede, 1999).

Membangun Hybrid Trust

Berdasarkan temuan, kepercayaan digital dalam praktik virtual assistant terbentuk melalui tiga lapisan yang saling berhubungan seperti yang diilustrasikan pada Gambar 1. Lapisan pertama adalah adaptasi interpersonal yang mencakup penyesuaian gaya komunikasi, face-work, kesopanan digital, dan penggunaan AI sebagai mediator sosial. Lapisan kedua adalah transparansi perilaku yang meliputi respon cepat, kejelasan informasi, dan akuntabilitas interaksi. Lapisan ketiga adalah reliabilitas sistemik yang mencakup fitur platform seperti escrow payment, rating system, dan dispute resolution.



Gambar 1. Model Geo-Cybernetic Intercultural Trust — Kerangka pembentukan kepercayaan digital pada virtual assistant lintas budaya yang terdiri dari tiga lapis: (1) Adaptasi Interpersonal, (2) Transparansi Perilaku, dan (3) Reliabilitas Sistemik.

Model ini menegaskan bahwa kepercayaan digital bersifat berlapis dan hybrid, di mana interaksi manusia (interpersonal) dan struktur sistem (platform) saling memediasi dan memperkuat. Virtual assistant tidak hanya mengandalkan kompetensi komunikatif dan kecerdasan budaya, tetapi juga memanfaatkan teknologi untuk menegaskan kepercayaan, mengurangi ketidakpastian, serta meningkatkan efektivitas kolaborasi antarbudaya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini memperluas teori komunikasi antarbudaya dengan menempatkan teknologi sebagai aktor dalam proses negosiasi makna dan pembentukan kepercayaan. Model Geo-Cybernetic Intercultural Trust yang dikembangkan menawarkan kerangka analitik baru untuk memahami interaksi profesional di ekosistem kerja digital antarbudaya. Temuan menunjukkan bahwa virtual assistant Indonesia dapat menegosiasikan makna antarbudaya secara efektif melalui kombinasi keterampilan empatik, penggunaan kecerdasan buatan, dan pemahaman konteks profesional klien internasional. Kepercayaan digital terbentuk dalam tiga lapisan, yakni adaptasi interpersonal, transparansi perilaku, dan reliabilitas sistemik. Secara teoretis, penelitian ini menegaskan bahwa teknologi mempengaruhi negosiasi makna dan kepercayaan dalam interaksi profesional digital. Secara praktis, diperlukan pelatihan digital intercultural competence bagi virtual assistant, pengembangan kebijakan transparansi platform, serta pengaturan media komunikasi yang tepat untuk menyeimbangkan efisiensi kerja dan kedekatan interpersonal.

Sebagai rekomendasi untuk penelitian lanjutan, disarankan menerapkan desain mixed methods yang mengombinasikan survei kuantitatif skala besar dengan studi kualitatif mendalam untuk menguji hipotesis kausal dalam model yang telah dirumuskan. Kajian eksperimental juga dapat dilakukan untuk menguji efektivitas intervensi praktis seperti variasi framing pesan atau visibilitas fitur escrow. Bagi praktisi, virtual assistant disarankan untuk secara berkala memperbarui kompetensi teknologi dan adaptasi budaya kontekstual agar layanan tetap kompetitif. Institusi pendidikan dan penyelenggara platform perlu bekerja sama menyusun modul sertifikasi kompetensi intercultural digital yang dapat diadopsi industri. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah informan yang terbatas ($n=5$) sehingga generalisasi harus dilakukan dengan kehati-hatian. Penelitian lanjutan dengan sampel lebih besar atau desain mixed methods direkomendasikan untuk memperkuat validitas eksternal model..

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan bagian dari tugas akhir Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Paramadina.

DAFTAR REFERENSI

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Breuer, C., Hüffmeier, J., & Hertel, G. (2016). Does trust matter more in virtual teams? A meta-analysis of trust and team effectiveness considering virtuality and documentation as moderators. *Journal of Applied Psychology*, 101(8), 1151–1177. <https://doi.org/10.1037/apl0000113>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554–571. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. *Organization Science*, 12(4), 450–467. <https://doi.org/10.1287/orsc.12.4.450.10640>
- Fiers, F. (2024). Resilience in the gig economy: Digital skills in online freelancing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 29(5). <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmae014>
- Gibson, C. B., & Gibbs, J. L. (2006). Unpacking the concept of virtuality: The effects of geographic dispersion, electronic dependence, dynamic structure, and national diversity on team innovation. *Administrative Science Quarterly*, 51(3), 451–495. <https://doi.org/10.2189/asqu.51.3.451>
- Gussek, L., Grabbe, A., & Wiesche, M. (2023). Challenges of IT freelancers on digital labor platforms: A topic model approach. *Electronic Markets*, 33(1), 55. <https://doi.org/10.1007/s12525-023-00675-y>
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Books.
- Hofstede, G. (1999). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Sage Publications.
- Jarvenpaa, S. L., & Leidner, D. E. (1999). Communication and trust in global virtual teams. *Organization Science*, 10(6), 791–815. <https://doi.org/10.1287/orsc.10.6.791>
- Kirkman, B. L., Rosen, B., Gibson, C. B., Tesluk, P. E., & McPherson, S. O. (2002). Five challenges to virtual team success: Lessons from Sabre, Inc. *Academy of Management Perspectives*, 16(3), 67–79. <https://doi.org/10.5465/ame.2002.8540322>
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology*. SAGE Publications.
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33(1), 159–174. <https://doi.org/10.2307/2529310>

- McKnight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 2(2), 1–25. <https://doi.org/10.1145/1985347.1985353>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Mirbabaie, M., Stieglitz, S., Brünker, F., Hofeditz, L., Ross, B., & Frick, N. R. J. (2021). Understanding collaboration with virtual assistants: The role of social identity and the extended self. *Business & Information Systems Engineering*, 63(1), 21–37. <https://doi.org/10.1007/s12599-020-00672-x>
- Oesterreich, T. D., Anton, E., Hettler, F. M., & Teuteberg, F. (2025). What drives individuals' trusting intention in digital platforms? An exploratory meta-analysis. *Management Review Quarterly*, 75(4), 3615–3667. <https://doi.org/10.1007/s11301-024-00477-2>
- Spitzberg, B. H., & Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence. In *The SAGE Handbook of Intercultural Competence* (pp. 2–52). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781071872987.n1>
- Ting-Toomey, S. (1988). A face negotiation theory. In *Theory and Intercultural Communication* (pp. 47–92). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003252955-8>
- Ting-Toomey, S. (2005). The matrix of face: An updated face-negotiation theory. In *Theorizing About Intercultural Communication* (pp. 71–92). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4324/9781003252955-8>
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication. *Communication Research*, 23(1), 3–43. <https://doi.org/10.1177/009365096023001001>