

**POLA AKTIVITAS KOMUNIKASI INDIVIDU
PERUSAHAAN PT KARYA TEKNIK UTAMA PADA
MASA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI



**Oleh:
Risqiana Dita Febrianti
161110033**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**POLA AKTIVITAS KOMUNIKASI INDIVIDU
PERUSAHAAN PT KARYA TEKNIK UTAMA PADA
MASA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Risqiana Dita Febrianti
161110033**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Risqiana Dita Febrianti
NPM : 161110033
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

POLA AKTIVITAS KOMUNIKASI INDIVIDU PERUSAHAAN PT KARYA TEKHNIK UTAMA PADA MASA PANDEMI COVID 19

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Januari 2022



Risqiana Dita Febrianti
161110033

**POLA AKTIVITAS KOMUNIKASI INDVIDU
PERUSAHAAN PT KARYA TEKHNIK UTAMA PADA
MASA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Risqiana Dita Febrianti
161110033**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 22 Januari 2022



**Kundori, S.I.Kom., M.I.Kom.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 sangat mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia dalam berlangsungnya suatu organisasi, salah satunya komunikasi. Komunikasi menjadi kunci bagaimana organisasi dapat bertahan dan berdampingan dengan Covid-19. Didalam komunikasi, terdapat pola jaringan komunikasi yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini dalam sebuah organisasi yang bergerak di bidang industri maritim PT. Karya Teknik Utama. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pola komunikasi yang terjadi saat pandemi Covid 19 di PT. Karya Teknik Utama menggunakan Teori Komunikasi Organisasi Goldhaber. Dalam Teori Komunikasi Organisasi Goldhaber terdapat tujuh tahapan kunci komunikasi yang yang perlu diperhatikan dalam komunikasi organisasi. Adapun tujuh kunci tersebut adalah proses, pesan, jaringan, hubungan, keadaan saling tergantung, lingkungan dan ketidakpastian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif serta pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan pola komunikasi yang terjadi di PT. Karya Teknik Utama pada masa pandemi Covid-19 adalah komunikasi formal dan komunikasi informal, komunikasi langsung dan tidak langsung dan jaringan komunikasi yang terbentuk adalah saluran bebas. Komunikasi formal terlihat saat adanya interaksi antara atasan dan bawahan, bawahan dan atasan juga sesama rekan sejawat. Komunikasi informal terlihat saat dua karyawan membicarakan topik diluar organisasi seperti permasalahan pribadi karyawan lain atau rencana menghabiskan akhir pekan bersama. Komunikasi langsung terlihat saat sebagian atasan memberikan sebuah arahan atau perintah kerja, dan komunikasi tidak langsung tergambar karyawan menggunakan media LAN Massanger, Whatsapp dan telepon sebagai media komunikasi. Pola jaringan komunikasi saluran bebas tergambar saat dua departemen atau lebih menyelesaikan suatu permasalahan, dimana semua pihak dapat saling berinteraksi tanpa adanya batasan antara atasan dan bawahan.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Pola Komunikasi, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has greatly affected all aspects of human life in the course of an organization, one of which is communication. Communication is the key to how organizations can survive and coexist with Covid-19. In communication, there is a communication network pattern that will be the focus of this research in an organization engaged in the maritime industry, PT. Karya Teknik Utama. This study aims to see how the communication patterns that occurred during the Covid 19 pandemic at PT. Karya Teknik Utama uses Goldhaber Organizational Communication Theory. In Goldhaber Organizational Communication Theory, there are seven key stages of communication that need to be considered in organizational communication. The seven keys are process, message, network, relationship, interdependence, environment and uncertainty. This study uses descriptive qualitative methods and data collection in this study was carried out by interviews and observations. The results showed that the communication pattern that occurred at PT. Karya Teknik Utama during the Covid-19 pandemic were formal communication and informal communication, direct and indirect communication and the communication network formed was a free channel. Formal communication is seen when there is interaction between superiors and subordinates, subordinates and superiors as well as fellow colleagues. Informal communication is seen when two employees discuss topics outside the organization such as other employees' personal problems or plans to spend the weekend together. Direct communication is seen when some superiors give a directive or work order, and indirect communication is illustrated by employees using LAN Messenger, Whatsapp and telephone media as communication media. The pattern of the free channel communication network is illustrated when two or more departments solve a problem, where all parties can interact with each other without any boundaries between superiors and subordinates.

Keywords: Organizational Communication, Communication Pattern, Covid 19 Pandemic

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam, Ibu Dr Nur Elfi Husda., S.Kom., M.SI;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom;
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si;
4. Bapak Kundori, S.I.Kom., M.I.Kom selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Suami, Mama, Ayah, Bunda, dan keluarga besar.
7. Sahabat-sahabat yang membantu dan menyemangati khususnya Fanny, Herman, Bebsy Yani, Bella, Lia Natasia, Cece Marianti
8. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Putera Batam prodi Ilmu Komunikasi angkatan 2016 Nagoya dan para senior yang saling mendukung.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 22 Januari 2022



Risqiana Dita Febrianti



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 7 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis | 8 |
| 1.5.2 Manfaat Praktis | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Teoritis | 10 |
| 2.1.1 Komunikasi | 10 |
| 2.1.2 Pola Jaringan Komunikasi Organisasi | 17 |
| 2.1.3 Pandemi Covid-19 | 20 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 Objek Penelitian | 30 |
| 3.3 Subjek Penelitian | 30 |
| 3.3.1 Informan | 30 |
| 3.3.2 Responden | 31 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 34 |
| 3.6 Uji Kredibilitas Data | 36 |
| 3.6.1 Uji Credibility | 36 |
| 3.6.2 Uji Transferability | 37 |
| 3.6.3 Uji Dependability dan Confirmability | 37 |
| 3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian | 38 |
| 3.7.1 Lokasi Penelitian | 38 |
| 3.7.2 Jadwal Penelitian | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Profil Obyek Penelitian | 39 |

| | |
|---|----|
| 4.2 Hasil Penelitian | 40 |
| 4.2.1 Profil Informan | 40 |
| 4.2.2 Observasi | 41 |
| 4.2.3 Wawancara..... | 48 |
| 4.3 Pembahasan..... | 58 |
| 4.3.1 Tujuh Kunci Komunikasi Organisasi Gold Haber..... | 58 |
| 4.3.2 Pola Komunikasi..... | 66 |
| 4.3.3 Hasil Perbedaan Saat Sebelum Pandemi dan Saat Pandemi Covid-19..... | 73 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Simpulan | 75 |
| 5.2 Saran | 76 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Identitas Karyawan
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara
- Lampiran 3. Transkrip Wawancara
- Lampiran 4. Gambar Dokumentasi
- Lampiran 5. Struktur Organisasi PT. Karya Teknik Utama
- Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 7. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Balasan

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Data Perusahaan PT. Karya Teknik Utama..... | 6 |
| Gambar 2.1 Model Pola Jaringan Rantai..... | 18 |
| Gambar 2.2 Model Pola Jaringan Roda..... | 18 |
| Gambar 2.3 Model Pola Jaringan Lingkaran..... | 19 |
| Gambar 2.4 Model Pola Jaringan Y..... | 19 |
| Gambar 2.5 Model Pola Jaringan Saluran Bebas..... | 20 |
| Gambar 4.1 Komunikasi Formal PT. Karya Teknik Utama..... | 69 |
| Gambar 4.2 Pola Jaringan Saluran Bebas PT. Karya Teknik Utama..... | 72 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1 Kegiatan Observasi..... | 32 |
| Tabel 3.2 Teknik Analisa Miles and Haburman..... | 36 |
| Tabel 3.3 Jadwal Penelitian..... | 38 |
| Tabel 4.1 Profil Informan PT.Karya Teknik Utama..... | 40 |
| Tabel 4.2 Hasil Perbedaan Sebelum Pandemi dan Saat Pandemi Covid-19..... | 73 |



Universitas Putera Batam

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai makhluk individu, adapun hakikat manusia juga sebagai makhluk sosial. Individu berawal dari kata *in* dan *divided* yang dapat diterjemahkan sebagai tunggal, tidak dapat dibagi-bagi (Hantono & Pramitasari, 2018). Maksudnya manusia selaku makhluk atau orang memiliki dua aspek berarti raga (jasmani) serta psikologis (rohani) yang tidak dapat dipisahkan. Manusia selaku makhluk sosial berawal dari kata *socius* yang dapat diterjemahkan sebagai bersahabat atau bermasyarakat (Hantono & Pramitasari, 2018). Selaku makhluk sosial manusia bisa dimaksudkan makhluk yang tidak memungkinkan untuk berdiri sendiri tanpa dukungan dari orang lain. Eko Sujatmiko (Sujatmiko, 2014) dalam bukunya Kamus IPS memberikan pengertian individu menurut para ahli :

1. Menurut Viniagustia

Ialah suatu sebutan yang digunakan untuk menggambarkan unit terkecil serta terbatas.

2. Menurut Marthen Luther

Individu selaku mahluk ciptaan Tuhan selalu diberkahi dengan kepenuhan hidup, termasuk tubuh, rasa, proporsi dan keselarasan.

Dalam aktivitasnya sebagai makhluk sosial, manusia akan selalu membutuhkan wadah dan membutuhkan orang lain untuk melakukan aktivitasnya. Ruang interaksi inilah yang kemudian diketahui sebagai wadah bagi individu baik

secara individu ataupun secara berkelompok (Hantono & Pramitasari, 2018). Selain kebutuhan yang bersifat akan kebebasan, manusia juga membutuhkan aktivitas bermasyarakat yang dilakukan dengan manusia lain. Hubungan bermasyarakat ini dapat berupa hubungan yang terjalin antar sesama manusia yang sudah saling mengenal satu dan lainnya atau bisa juga yang baru saja bertemu dalam aktivitas sehari-hari.

Dalam konteks persona seperti ruang aktualisasi diri yaitu ruang bersantai, ruang makan dan tempat tinggal manusia bisa dengan mudah melakukannya karena ruang-ruang tersebut adalah ruang privat yang diciptakan bagi manusia untuk beraktivitas yang sifatnya adalah pribadi. Manusia akan menunjukkan identitas diri sebagai makhluk sosial saat melakukan aktivitas bersama-sama dalam ruang sosial seperti saat melakukan pengajian, kerja bakti atau arisan. Selama proses interaksi tersebut terjalin manusia akan tetap mempertahankan identitas dirinya sebagai persona atau individu. Adanya dorongan untuk membuat koneksi saat bermasyarakat, membuat manusia harus selalu berhubungan dengan yang lainnya. Komunikasilah yang menjembatani hubungan manusia saat beraktivitas dengan yang lainnya.

Komunikasi merupakan fungsi sosial makhluk hidup yaitu manusia (Hariyanto, 2021). Komunikasi merupakan sarana yang baik secara persona maupun kelompok bagi manusia untuk dapat membuat koneksi dalam hidup bermasyarakat. Komunikasi secara umum bisa dilihat melalui dua sisi yaitu definisi komunikasi secara etimologis dan definisi komunikasi secara terminologis. Definisi komunikasi dalam makna etimologis yaitu komunikasi dari bahasa Inggris

communication yang berawal dari kata Latin *communis* yang dapat diartikan sama makna. Definisi komunikasi dalam makna terminologis yaitu aktivitas pengiriman pernyataan oleh individu ke individu yang lain. Pengertian komunikasi menurut para ahli:

1. Palapah & Atang Syamsudin

Komunikasi merupakan ilmu yang menggunakan lambang-lambang yang berarti tentang pernyataan seorang manusia.

2. Joseph A. Devito

Komunikasi yaitu suatu dorongan yang dilakukan seseorang atau lebih untuk mengirim dan menerima pesan yang terjadi dalam konteks dan pengaruh tertentu yang bisa mendapatkan masukan.

3. Harlodd D.Laswell

Komunikasi merupakan aktivitas menyampaikan pesan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan melalui media yang dapat menimbulkan efek tertentu.

Berdasarkan tiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki karakteristik, diantaranya adalah komunikasi bersifat simbolis dan interaksional, komunikasi adalah suatu proses, komunikasi meminta adanya partisipasi dan kerja sama dari para pelaku komunikasi, komunikasi merupakan upaya yang disengaja untuk mencapai tujuan, komunikasi dapat menembus ruang dan waktu (Hariyanto, 2021). Adanya komunikasi tidak dapat dilepaskan dari adanya suatu proses komunikasi. Menurut Barelson & Stainer (Hariyanto, 2021) komunikasi dilakukan dalam bentuk penyampaian informasi yang dilakukan secara verbal juga secara nonverbal untuk mengaktualisasikan dirinya dalam hal ide dan

perasaan dengan menggunakan simbol gambar, kata-kata dan angka. Menurut Hariyanto (Hariyanto, 2021) ada tiga alasan mengapa komunikasi penting bagi manusia yaitu :

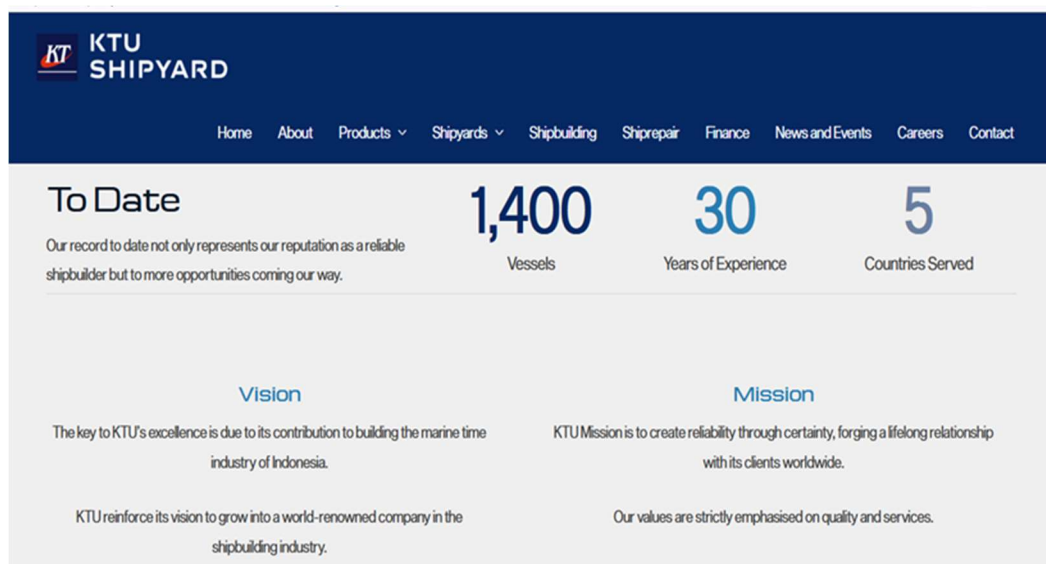
1. Sebagai makhluk sosial manusia selalu ingin terkoneksi dengan orang lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa untuk membutuhkan bantuan orang lain, manusia harus selalu terkoneksi dengan orang lain.
2. Komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, seperti halnya bernafas. Pentingnya komunikasi ditegaskan oleh Everett Kleinjan (Hariyanto, 2021) mengatakan bahwa selama orang ingin hidup, mereka perlu berkomunikasi.
3. Komunikasi merupakan kebutuhan manusia yang mendasar dalam masyarakat. Menurut Schramm tanpa komunikasi masyarakat tidak akan terbentuk dan manusia tanpa masyarakat tidak akan mengembangkan komunikasinya.

Pentingnya komunikasi dalam kehidupan seseorang tidak dapat dipungkiri, seperti halnya dalam sebuah organisasi. Memiliki komunikasi yang baik dalam organisasi akan membantu kelancaran organisasi. Di sisi lain, kesalahan komunikasi dalam organisasi dapat menimbulkan hambatan dalam bekerjanya suatu organisasi. Komunikasi dalam organisasi disebut komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi berlangsung di suatu organisasi secara formal maupun informal dan berlangsung di jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok (F.Faules, 2013). Dalam komunikasi organisasi terdapat pola jaringan komunikasi.

Pola jaringan komunikasi adalah proses penyampaian pesan secara rinci, termasuk aliran informasi dan interaksi, yang berarti ditentukan oleh jaringan hierarki resmi organisasi dari atasan ke bawahan atau sebaliknya dan dalam rangka menjalankan fungsi kerjanya (Ruliana, 2014). Menurut Stephen P. Robbins (Ruliana, 2014) mengatakan bahwa ada lima model pola jaringan komunikasi dalam organisasi, yaitu model rantai, roda, lingkaran, huruf Y dan saluran bebas. Adapun empat fungsi jaringan pola komunikasi yaitu sebagai keteraturan jaringan, temuan-temuan atau inovatif jaringan, pemeliharaan jaringan dan yang terakhir adalah sebagai jaringan informatif-instruktif (Ruliana, 2014). Tiap jaringan tersebut berhubungan dengan satu atau lebih tujuan pengorganisasian seperti kecocokan, penyesuaian, moral, dan institusioalisasi.

Wabah Coronavirus atau Covid-19 yang muncul di penghujung tahun 2019 di Kota Wuhan China telah mengejutkan banyak sektor masyarakat diseluruh dunia, termasuk Indonesia. Kebanyakan orang tidak mengira bahwa Covid-19 bisa begitu mudah menular dan mematikan. Menurut data yang diperoleh dari situs resmi John Hopkins terdapat 300 juta kasus Covid-19 yang tercatat hingga Desember 2021 yang tersebar di 185 negara. Dalam situs resmi peta sebaran Kementrian Kesehatan Indonesia juga mencatat terdapat 3.8 juta kasus Covid-19 sampai dengan Desember 2021 yang tersebar di 34 Provinsi di Indonesia. Segala upaya telah dilakukan oleh pemerintah termasuk lockdown, memberikan himbauan kepada seluruh lapisan masyarakat Indonesia untuk mematuhi protokol kesehatan 3M yaitu pakai masker, jaga jarak dan cuci tangan setelah dan sebelum beraktivitas.

Dampak Covid-19 sangat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Seluruh perkantoran, sekolah dan pusat perbelanjaan ditutup sementara untuk mengurangi angka penyebaran kasus positif Covid-19 di Indonesia. Penutupan tersebut tidak dilakukan secara serta merta melainkan diganti dengan sistem daring atau online. Sekolah-sekolah yang ditutup sementara untuk bertatap muka didalam kelas diganti dengan pemberian materi melalui media online seperti Zoom Meeting begitu juga halnya perkantoran yang ditutup sementara tetap bekerja seperti biasa dengan cara bekerja dari rumah atau yang biasa disingkat dengan WFH. Perubahan ini membuat seluruh lapisan masyarakat harus bersiap diri untuk menghadapi ancaman bahaya Covid-19 dimana segala bentuk aktivitas berubah sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah Indonesia.



Gambar 1.1 Data Perusahaan PT. Karya Teknik Utama
Sumber: www.ktushipyard.com

PT. Karya Teknik Utama adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri maritim khusus pembuatan atau pembangunan kapal yang terletak di Kecamatan Sagulung Kota Batam. Perusahaan ini telah berdiri sejak awal tahun 1982. Tercapainya produksi sebanyak 1.400 unit kapal sampai dengan saat ini tidaklah mudah untuk PT. Karya Teknik Utama dengan visi dan misi yang telah diembannya. Mengatur dan bertahan dengan karyawan yang berjumlah sebanyak 500 orang saat kondisi pandemi Covid-19 juga bukanlah suatu hal yang mudah. Pandemi Covid-19 membuat komunikasi dalam sebuah organisasi menjadi sangat penting untuk PT. Karya Teknik Utama karena keberhasilan dari sebuah organisasi ditentukan dari bagaimana pola-pola komunikasi terbentuk antar individu. Adanya penutupan sektor perkantoran dari pemerintah berdampak besar dengan berjalannya proses pembangunan kapal dan membuat pola komunikasi yang terjadi berbeda dengan kondisi sebelum dan saat pandemi. Berdasakan penjelasan dan latar belakang diatas, maka penulis memutuskan untuk memilih judul “POLA AKTIVITAS KOMUNIKASI INDIVIDU PERUSAHAAN PT KARYA TEKHNIK UTAMA PADA MASA PANDEMI COVID-19“.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, fokus penelitian ini adalah untuk mencari pola komunikasi individu yang terjadi saat pandemi Covid-19 pada karyawan yang bekerja di PT. Karya Teknik Utama Sagulung Batam lebih dari lima tahun.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada karyawan PT. Karya Teknik Utama Sagulung Batam saat masa pandemi Covid-19 ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini dilakukan untuk mencari pola komunikasi individu atau karyawan PT. Karya Teknik Utama yang terjadi saat pandemi Covid-19.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat berguna melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi karyawan yang bekerja di PT. Karya Teknik Utama dalam berkomunikasi dengan sesama karyawan dan kelompok karyawan yang saling berhubungan.

2. Untuk Civitas Akademik

Sebagai acuan atau referensi bagi peneliti lain yang mempelajari komunikasi organisasi di suatu perusahaan selama masa pandemi Covid-19

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Untuk PT. Karya Teknik Utama

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi karyawan yang bekerja di PT. Karya Teknik Utama dalam berkomunikasi dengan sesama karyawan atau kelompok karyawan.



Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Komunikasi

Manusia di dunia tidak lepas dari aktivitas komunikasi. Aktivitas komunikasi dapat diamati dalam semua aspek kehidupan sehari-hari seseorang dari pagi hingga malam hari. Komunikasi dari bahasa Inggris yaitu *communication* berawal dari kata Latin *communis* yang berarti sama. Membangun kesatuan atau menciptakan kesatuan makna antara sesama manusia yang memiliki arti sama makna. Komunikasi verbal dan nonverbal dapat terjadi begitu saja jika ada interaksi (Ruliana, 2014).

Komunikasi menurut Carl I. Hovland (Ruliana, 2014) menggambarkan komunikasi sebagai upaya yang konsisten atau sistematis untuk secara tegas mengartikulasikan prinsip-prinsip penyampaian pesan dan pembentukan opini dan sikap. Untuk memahami makna lain dari komunikasi, Harlod D. Laswell dalam karyanya *The Structure and Function of Communication Society* (Ruliana, 2014) mengatakan cara yang baik menjelaskan komunikasi adalah menjawab *Who, Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect*. Komponen komunikasi, yang secara fungsional berkolerasi dalam paradigma Laswell adalah jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Paradigma Laswell tersebut, komunikasi didefinisikan sebagai proses menciptakan pesan untuk menimbulkan efek melalui suatu media yang penyampaiannya disampaikan oleh komunikator kepada

komunikasikan. Efek menurut Donal K. Robert (Ruliana, 2014) adalah perilaku manusia yang mengalami perubahan setelah diterpa pesan. Steven M Chaffe yang dikutip oleh (Ruliana, 2014) mengatakan terdapat tiga efek yang terjadi setelah individu menerima pesan, yaitu :

1. Efek kognitif adanya perubahan dalam apa yang telah dipahami atau dirasakan dan diketahui oleh orang lain. Transmisi pengetahuan, kepercayaan dan keterampilan sangat berkaitan dengan efek ini.
2. Efek afektif terjadi ketika terdapat suatu perubahan pada apa yang disenangi, dirasakan, atau dibenci khalayak.
3. Efek behavioral mengarah ke perilaku nyata yang dapat dilakukan pengamatan, kebiasaan berperilaku setelah diterpa pesan, dan pola-pola tindakan.

Ada unsur-unsur dalam proses komunikasi dan berkaitan satu sama lain.

Unsur-unsur tersebut yaitu (Ruliana, 2014):

1. Pembicara – Penerima
Pembicara dan penerima adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan untuk mempertegas bahwa semua yang terlibat dalam komunikasi adalah pembicara sebagai sumber sekaligus penerima yaitu sebagai pendengar.
2. Encoding – Decoding
Encoding dalam ilmu komunikasi tindakan menghasilkan pesan. Tindakan menerima pesan disebut decoding.
3. Kompetensi Komunikasi

Satandar kompetensi komunikasi adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif. Ruang lingkup kompetensi mencakup seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi isi dan bentuk pesan komunikasi.

4. Saluran dan Pesan

Pesan komunikasi disampaikan secara lisan atau tulisan (verbal) maupun kata-kata atau gerak tubuh (nonverbal). Saluran adalah media yang menjadi wadah komunikasi, baik media cetak maupun media elektronik atau secara langsung yaitu tatao muka.

5. Umpan Maju dan Umpan Balik

Umpan balik merupakan informasi yang dikirimkan kembali ke pemberi informasi atau kepada sumbernya. Umpan maju merupakan informasi atau pesan yang akan disampaikan.

6. Gangguan (Noise)

Gangguan atau noise adalah gangguan yang menghalangi sumber dalam mengirim pesan dan menghalangi penerima dalam menerima pesan, secara sederhana adalah gangguan dalam mendistorsi pesan. Perbedaan pesan yang disampaikan dengan pesan yang diterima dalam sebuah sistem komunikasi dapat dikatakan sebuah gangguan. Gangguan seperti gangguan fisik, psikologis dan semantic adalah ciri-ciri dari gangguan ini.

7. Efek Komunikasi

Komunikasi selalu memberikan efek satu atau lebih dampak kepada orang yang terlibat dalam tindak komunikasi. Efek yang ditimbulkan bisa secara kognitif, afektif dan behavioral.

8. Lingkungan

Komunikasi setidaknya memiliki tiga aspek yaitu fisik, sosial-psikologis, dan temporal. Ruang di mana komunikasi berlangsung disebut konteks atau lingkungan yang berarti, lingkungannya nyata atau berwujud. Dimensi kedua, yaitu sosio-psikologis dan dimensi terakhir yaitu temporal, mencakup waktu hari dan waktu dalam sejarah.

Komunikasi sangat erat hubungannya dengan segala bentuk aktivitas manusia dalam sehari-hari. Hal ini tidak terlepas dari pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi. Organisasi berawal dari kata Latin *organizare*, yang secara harfiah berarti gabungan dari bagian-bagian yang saling bergantung satu sama lain. Di kalangan ahlik ada yang menyebutnya kombinasi sistemik dan ada pula yang menyebutnya sarana. Hubungan antara ilmu komunikasi dan organisasi terletak pada pertimbangan yang terarah dari orang-orang yang terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi. Ilmu komunikasi menanyakan apa bentuk komunikasi yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang digunakan, sarana apa yang digunakan dan bagaimana prosesnya, apa kendala dalam organisasi dan lingkungan organisasi yang mempengaruhi perkembangan organisasi.

Goldhaber (Ruliana, 2014) mengatakan komunikasi dapat didefinisikan dari pelbagai perspektif seperti yang dikemukakan berikut ini :

1. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh dan lingkungannya, baik internal (disebut budaya) dan eksternal.
2. Komunikasi organisasi melibatkan pesan dan saluran, tujuan, arah, dan media
3. Komunikasi organisasi melibatkan orang-orang dan sikap mereka, perasaan, hubungan dan keterampilan.
4. Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian Goldhaber tentang komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan bertukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung guna mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau terus berubah (Ruliana, 2014). Dari definisi yang diberikan oleh Goldhaber (Ruliana, 2014) tersebut, mengandung tujuh konsep kunci yaitu :

1. Proses

Organisasi memiliki ciri khas sebagai sistem terbuka yang didalamnya saling menciptakan dan saling menukar informasi diantara anggotanya. Aktivitas menciptakan dan menukar informasi yang berjalan secara terus menerus dan tidak ada hentinya, maka dinamakan sebuah proses.

2. Pesan

Pesan adalah interaksi antara orang-orang yang memiliki susunan penuh simbol makna tentang orang atau benda. Untuk berkomunikasi, seseorang harus mampu mengkomposisikan gambar, memberikan gambaran dan

mengembangkan perasaan terhadapnya. Komunikasi akan efektif jika pesan yang dikirim ditafsirkan dengan cara yang sama seperti yang dimaksudkan pengirim.

3. Jaringan

Organisasi terdiri dari divisi atau departemen, di mana setiap individu memegang posisi atau peran yang spesifik dan berbeda dalam organisasi. Penciptaan dan pertukaran informasi dari orang-orang ini melalui serangkaian jalur yang disebut jaringan komunikasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi sifat dan luas jaringan ini meliputi, hubungan peran, arah dan aliran pesan, sifat urutan aliran pesan, dan isi pesan.

4. Keadaan Saling Tergantung

Hal ini menjadi ciri khas suatu organisasi yang merupakan sistem terbuka. Jika suatu masalah terjadi di satu bagian, maka akan mempengaruhi bagian lain dan mungkin seluruh sistem organisasi.

5. Hubungan

Hubungan dimana sebuah organisasi adalah sistem terbuka yang mempunyai akan banyak kepentingan, maka suatu sistem kehidupan sosial akan berfungsi jika anggota dalam organisasi tersebut dapat berhubungan baik dengan anggota yang lainnya. Hubungan antar manusia dalam suatu organisasi berkisar dari hubungan yang sederhana antara dua orang hingga hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok kecil maupun hubungan yang lebih besar dalam suatu organisasi.

6. Lingkungan

Lingkungan merupakan faktor sosial yang diperhatikan oleh orang-orang ketika mengambil keputusan dalam sistem. Lingkungan dibedakan menjadi lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Contoh dari lingkungan internal para staff dan karyawan yang berada di dalam perusahaan. Contoh lingkungan eksternal adalah pelanggan dan konsumen.

7. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan antara informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan.

Tujuan komunikasi organisasi adalah terselenggaranya fasilitas dan percepatan kerja organisasi. Menurut Koontz (Ruliana, 2014) dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mempengaruhi tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan perusahaan dan melakukan perubahan. Menurut Liliweri (Ruliana, 2014) diasumsikan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu ekspresi pikiran, pertukaran informasi, ekspresi perasaan atau emosi dan koordinasi. Selain tujuan komunikasi organisasi, ada dua fungsi umum dan khusus komunikasi organisasi menurut Liliweri (Ruliana, 2014) yaitu :

1. Fungsi umum

- a. Komunikasi untuk menyebarkan informasi tentang bagaimana dalam melakukan atau melaksanakan suatu pekerjaan kepada individu atau kelompok sesuai dengan kompetensinya. Contoh : deskripsi pekerjaan
- b. Komunikasi untuk menyampaikan atau menjual ide, gagasan, pendapat dan fakta. Fungsi komunikasi mencakup sikap menjual terhadap

sesuatu yang menjadi subjek jasa dan organisasi. Contoh: public relations, ekspo, dan lain-lain.

- c. Komunikasi untuk pengembangan kapasitas karyawan sehingga karyawan dapat belajar dari pengalaman orang lain tentang bagaimana perasaan, pemikiran dan tindakan orang lain sehubungan dengan apa yang “dijual” atau apa yang dikatakan orang lain tentang organisasi.

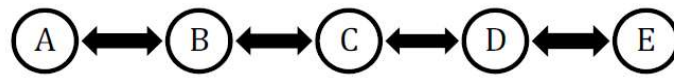
2. Fungsi khusus

- a. Memungkinkan karyawan untuk terlibat menangani masalah organisasi dan kemudian mentransfernya ke tindakan tertentu dibawah naungan perintah atau komando.
- b. Memungkinkan karyawan untuk menciptakan dan memelihara hubungan satu sama lain untuk meningkatkan produksi.
- c. Memungkinkan karyawan untuk membuat dan memproses keputusan dalam suasana ambigu dan tidak pasti.

2.1.2 Pola Jaringan Komunikasi Organisasi

Jaringan komunikasi dalam suatu organisasi adalah proses penyampaian pesan, termasuk arus informasi dan interaksi yang disampaikan secara rinci yang mana ditentukan oleh hierarki resmi organisasi dari yang tertinggi ke yang terendah atau sebaliknya untuk menjalankan fungsi kerjanya. Stephen P. Robbins (Ruliana, 2014) mengatakan bahwa dalam organisasi dikenal lima pola jaringan komunikasi, yaitu :

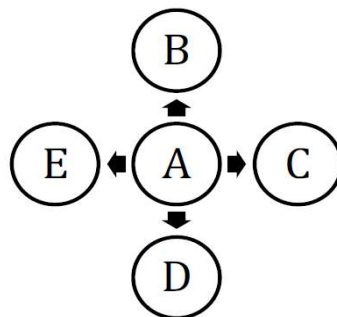
- 1. Model Rantai



Gambar 2.1 Model Pola Jaringan Rantai
Sumber: Komunikasi Organisasi (Ruliana, 2014)

Model jaringan komunikasi ini memiliki lima tingkatan dalam tingkatan hierarkinya dan hanya dikenal sebagai sistem komunikasi ke atas dan ke bawah yang artinya menganut hubungan baris perintah (garis lurus) ke atas dan ke bawah tanpa ada penyaringan.

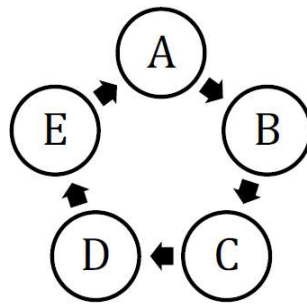
2. Model Roda



Gambar 2.2 Model Pola Jaringan Roda
Sumber: Komunikasi Organisasi (Ruliana, 2014)

Dalam model jaringan ini, semua laporan, instruksi, perintah dan kontrol dipusatkan oleh satu orang yang membawahi empat atau lebih bawahan, dan tidak ada interaksi antar bawahan.

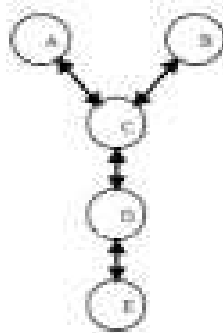
3. Model Lingkaran



Gambar 2.3 Model Pola Jaringan Lingkaran
Sumber: Komunikasi Organisasi (Ruliana, 2014)

Dalam model jaringan komunikasi ini, semua anggota atau karyawan dapat berinteraksi di masing-masing dari tiga tingkat hierarki, tetapi tanpa ada kelanjutan ke tingkat yang lebih tinggi dan hanya di setiap tingkat.

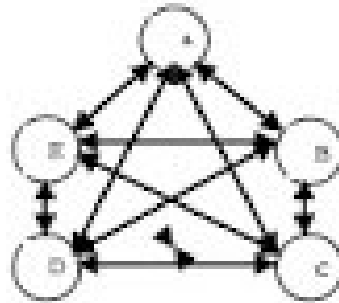
4. Model Huruf Y



Gambar 2.4 Pola Jaringan Y
Sumber: Komunikasi Organisasi (Ruliana, 2014)

Model jaringan ini sedikit berbeda dari model rantai karena ada empat tingkat jaringan hierarki. Satu manager memiliki dua bawahan dan dua atasan yang berada di divisi atau departemen yang berbeda.

5. Model Saluran Bebas atau Bintang



Gambar 2.5 Pola Jaringan Saluran Bebas
Sumber: Komunikasi Organisasi (Ruliana, 2014)

Model jaringan komunikasi ini merupakan evolusi dari model lingkaran, dimana ketiga tingkatan tersebut dapat saling berinteraksi tanpa mempengaruhi siapa yang menjadi figur sentralnya. Semua saluran komunikasi antara tingkat hierarki tidak terbatas dan setiap bawahan bebas berinteraksi dengan pihak yang berbeda atau sebaliknya.

2.1.3 Pandemi Covid-19

Coronavirus atau biasa disebut Covid-19 merupakan salah satu patogen utama yang utamanya menyerang sistem pernafasan manusia (Fuady, Yusnita, & Prasati, 2021). Wabah sebelumnya dari Covid-19 juga termasuk sindrom pernapasan akut parah yaitu SARS. Wabah penyakit Covid-19 ini berawal dari suatu daerah yang bernama Wuhan di China. Virus ini telah menyebar sangat cepat ke seluruh dunia setelah berhasil diidentifikasi karena efeknya yang begitu cepat menular dan mematikan. Wabah yang bermula pada Desember 2019 ini sudah menelan banyak korban jiwa di seluruh dunia.

Di Indonesia, keadaan penyebaran virus Covid-19 telah menimbulkan kekhawatiran di seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mencegah penularan adalah PSBB dan protokol kesehatan yang harus dipatuhi oleh seluruh masyarakat di Indonesia. Penyebaran penyakit Covid-19 telah menjadi tak terbendung dan telah mencapai kriteria epidemiologi yang diperlukan untuk menyatakan pandemi, menginfeksi lebih dari 100.000 orang di 100 negara. Respons global yang terkoordinasi sangat dibutuhkan untuk mempersiapkan sistem kesehatan untuk menghadapi tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya.

Banyaknya upaya intervensi yang dilakukan untuk pencegahan penyebaran Covid-19 diantaranya adalah kebijakan PSBB di beberapa kota yang terpapar, sosialisasi tentang physical distancing, dan penerapan protokol Kesehatan seperti pemakaian handsanitizer dan mencuci tangan, memakai masker dan menjaga jarak (Fuady et al., 2021).

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Suzy Azeharie (2015). Pola Komunikasi Antara Pedagang dan Pembeli di Desa Pare Kampung Inggris Kediri. Jurnal Komunikasi. Vol.7 No.2 ISSN 2085-1979.

Suzy Azeharie mengangkat judul “Pola Komunikasi Antara Pedagang dan Pembeli di Desa Pare Kampung Inggris Kediri”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pola komunikasi yang terjadi antara siswa dengan guru, pembeli dan pedagang serta komunitas

masyarakat di desa Pare berlangsung secara tatap muka atau primer dengan menggunakan bahasa Inggris sebagai komunikasi. Basic English Course atau yang biasa disingkat dengan BEC dapat membawa pengaruh yang positif dalam kehidupan masyarakat di desa Pare. Beberapa perubahan yang terjadi adalah berubahnya mata pencaharian penduduk desa yang sebelumnya mayoritas adalah sebagai petani, setelah adanya BEC mayoritas penduduk menjadi pemilik kursus bahasa Inggris, membuka sewa tempat tinggal atau kos dan membuka tempat makan dan minum di desa Pare (Azeharie, 2016).

2.2.2 Ditha Prasanti (2017). Pola Komunikasi Figur Perempuan Dalam Kepemimpinan Pendidikan Islam. Jurnal Komunikasi Global. Vol.6 No.2 ISSN 2614-7998

Ditha Prasanti mengangkat judul “Pola Komunikasi Figur Perempuan Dalam Kepemimpinan Pendidikan Islam”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi kepemimpinan pendidikan Islam dalam figur perempuan dalam sebuah lembaga tersebut memiliki ciri khas tertentu yang berbeda dengan lembaga yang lain. Pola komunikasi verbal yang terjadi antara kepala sekolah dan sekretaris adalah menggunakan komunikasi verbal untuk menerapkan nilai-nilai Islam. Adapun pola komunikasi non verbal yang dilakukan oleh kepala sekolah yaitu melalui konsep salam, senyum, sapa dan sopan santun yang menjadi budaya dalam lembaga pendidikan Islam tersebut (Prasanti, 2017).

2.2.3 Cut Nadya Nanda B dkk (2018). Pola Komunikasi Virtual Grup

Percakapan Komunitas Hamurinspiring Di Media Sosial Line. Jurnal Manajemen Komunikasi. Vol.3 No.1 ISSN 2548-3242

Cut Nadya Nanda B dan Rita Destiwati mengangkat judul “ Pola Komunikasi Virtual Grup Percakapan Komunitas Hamurinspiring di Media Sosial Line. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan etnografi virtual. Hasil penelitian memperoleh bahwa mayoritas latar belakang keluarga anggota komunitas HAMUR berasal dari keluarga tidak harmonis atau broken home. Saat berkomunikasi, komunitas HAMUR tidak memiliki sebuah aturan khusus secara tertulis untuk mengatur anggotanya dalam berkomunikasi. Aspek-aspek tersebut berhubungan dengan pola komunikasi semua arah dimana setiap anggota dapat bebas melakukan komunikasi dengan anggota lainnya (Briliana & Destiwati, 2019).

2.2.4 Dwi Putra Septiyana (2013). Pola Komunikasi Siswa Dan Pengajar Dalam Belajar Fotografi. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol.11 No.3 ISSN 2407-8220

Dwi Putra Septiyana mengangkat judul “Pola Komunikasi Siswa Dan Pengajar Dalam Belajar Fotografi”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berfokus pada suasana ilmiah dan pengamatan. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa terdapat tiga pola komunikasi yang terjadi antara siswa dan guru, yaitu : pola komunikasi interpersonal, pola komunikasi kelompok kecil dan pola komunikasi kelompok besar (Septiyana, 2020).

2.2.5 Hestutyani Putri Sholica dkk (2015). Pola Komunikasi Antara Guru Dan

Murid Dalam Menyampaikan Pendidikan Seks Bagi Anak Usia Dini. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.13 No.3 ISSN 2407-8220

Hestutyani Putri Solicha, Siti Fatonah dan Muhammad Edy Susilo mengangkat judul “Pola Komunikasi Antara Guru Dan Murid Dalam Menyampaikan Pendidikan Seks Bagi Anak Usia Dini”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana metode ini menitikberatkan pada observasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pola komunikasi yang terbentuk saat pembelajaran materi pendidikan seksual antara guru dan murid siswa di TK Puspia Bima I adalah pola komunikasi kelompok, hal ini dilakukan pada saat guru memberikan penjelasan materi didalam kelas. Selain itu adapun pola komunikasi interpersonal yang terjadi saat kegiatan toilet training yang sifatnya sangat pribadi, penyampaian materi yang dilakukan oleh guru dan siswa berlangsung secara dua arah tujuannya adalah untuk mendapatkan umpan balik dari siswa berupa pertanyaan atau jawaban yang diucapkan (Sholicha, Fatonah, & Susilo, 2015).

2.2.6 Aprilia Dwi Utami (2013). Pola Komunikasi Dan Interaksi Kaum Gay Dalam Masyarakat. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.11 No.3 ISSN 2407-8220

Aprilia Dwi Utami mengangkat judul “Pola Komunikasi Dan Interaksi Kaum Gay Dalam Masyarakat”. Penelitian ini menerapkan studi khusus deskriptif kualitatif dengan informasi yang didapatkan melalui pengamatan dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa terdapat dua kelompok dalam kalangan gay, kedua kelompok tersebut diantaranya kelompok terbuka dan tertutup. Gay dengan kelompok terbuka lebih mudah dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitar dibandingkan dengan kelompok gay tertutup. Saat berinteraksi

komunitas gay di Kota Yogyakarta tidak bisa secara langsung serta masuk kedalam sebuah ruang pembicaraan. Hal ini disebabkan oleh stigma dari masyarakat yang masih memandang gay adalah seseorang yang mempunyai kelainan seksual. Pro dan kontra yang terjadi didalam masyarakat membuat kelompok gay menjadi semakin sulit untuk berinteraksi dengan masyarakat. Adapun saat kelompok gay berinteraksi dengan kelompok gay lainnya, mereka bisa bersikap tenang dan menjalankan norma-norma yang ada dan mengikuti aturan yang ada di masyarakat (Utami, 2013).

2.2.7 Vered Holzman (2020). The Impact Of Covid-19 On Organizational Culture, Communication And Conflict Management. Jurnal of Organizational Culture, Communication and Conflicts Allied Bussines Academies . Vol.24 Issue 2 ISSN 1939-4691

Vered Holzman mengangkat judul “The Impact Of Covid-19 On Organizational Culture, Communication And Conflict Management”. Penelitian ini dilakukan dengan metodologi kualitatif. Hasil dari penelitian yaitu pada manajemen resiko organisasi perlu memastikan kelangsungan bisnis dalam lingkungan yang dinamis, yang melibatkan kepercayaan yang berkelanjutan komunikasi baik di dalam organisasi maupun dengan mitra eksternal. Kedua pada masalah komunikasi virtual, komunikasi virtual tidak hanya membawa tantangan pada teknologi tetapi juga tantangan interpersonal dan interpretasi. Studi baru tentang cara berkomunikasi secara efektif dengan beragam pemangku kepentingan di arena virtual adalah hal yang sangat hebat. Ketiga, topik budaya organisasi. Seperti banyak karyawan bekerja jarak jauh dari rumah, dan ada perkiraan bahwa itu akan

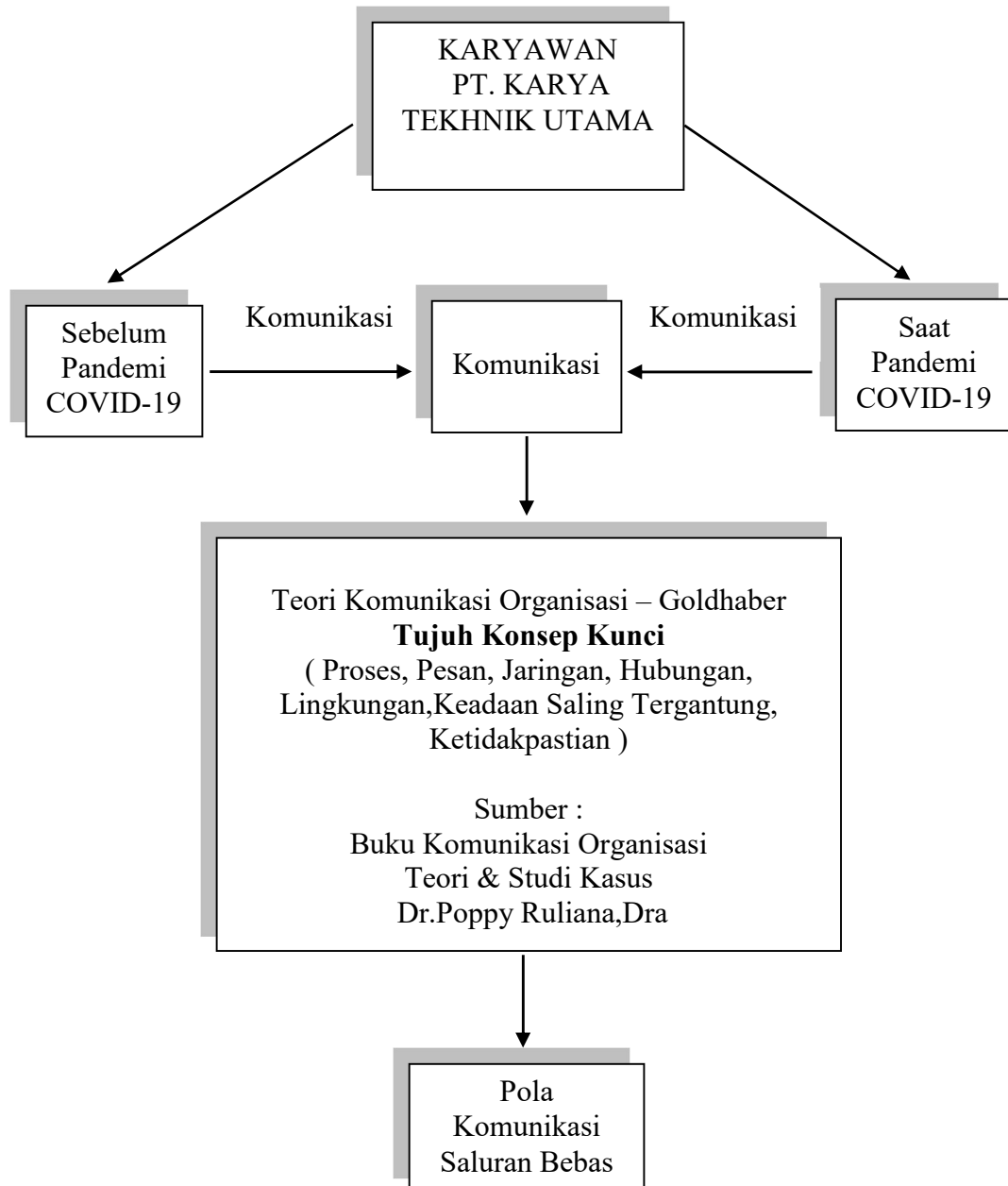
meningkat tren di tahun-tahun berikutnya, organisasi harus mendefinisikan kembali atau menyesuaikan budaya mereka (Gupta, 2020).

2.2.8 Mitashree Tripathy (2018). Role Of Creative Thinking As An Imperative Tool In Communication At Workplace. Jurnal of Organizational Culture, Communication and Conflicts Allied Bussines Academies. Vol.22 Issue 2 ISSN 1939-4691

Mitashree Tripathy mengangkat judul “Role Of Creative Thinking As An Imperative Tool In Communication At Workplace”. Hasil dari penelitian menunjukkan berpikir kreatif adalah seni, seni yang substansial dan tidak masuk akal dan itu adalah proses dinamis untuk menghasilkan pengetahuan dan penundukan kognitif. Berpikir, mengorganisasikan, membingkai dan membentuk adalah konseptualisasi berpikir kreatif yang sama pentingnya dengan mempertimbangkan dan memahami prosesnya. Saat ini, tempat kerja menuntut karyawan untuk mengembangkan atribut mereka untuk mengemas kilasan kreativitas yang produktif di kurungan proses berpikir mereka. Mengecualikan kemungkinan sebagai bukan pilihan, melainkan berusaha untuk memperluas atau mengembangkannya adalah apa yang terstruktur dengan imajinasi dan dari mana pemikiran kreatif berasal. Proses berpikir tidak berbeda dengan berpikir kreatif. Kemampuan berpikir kreatif adalah pertanda suasana bisnis yang sukses dan indikasi pencapaian tujuan hidup. Namun, proses berpikir kreatif tidak berhenti melainkan terus tumbuh secara dinamis membuat koneksi dan mengurangi ambiguitas dalam tahapan yang tak terhitung banyaknya yang ditemui karyawan setiap hari di tempat kerja. Di tempat kerja, pelatihan khusus tentang pemikiran

kreatif harus dilakukan agar berhasil. Lingkup untuk penelitian lebih lanjut dapat ditetapkan pada pemikiran kritis dan komunikasi. Makalah ini bermanfaat dan bermanfaat bagi akademisi manajemen, peneliti, dan karyawan di tempat kerja yang ingin belajar dan menggali lebih dalam tentang pemikiran kreatif (Tripathy, 2018).

2.3 Kerangka Konseptual





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati untuk ditujukan dengan latar belakang dan individu yang holistic (Kundori, 2019). Bodgan dan Taylor (Drs. H.Ardial, 2013) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan hasil dari prosedur penelitian yang memberikan data deskriptif berupa kata-kata lisan dan tertulis serta perilaku orang-orang yang diamati. Tahap akhir penelitian kualitatif adalah transformasi laporan menjadi struktur yang mudah untuk dipahami.

Ketika mempelajari objek alami, peneliti adalah alat utama yang memastikan penggunaan metode penelitian kualitatif secara luas oleh para peneliti. Penelitian ini bersifat deskriptif karena data yang terkumpul disajikan dalam bentuk kata-kata atau gambar agar tidak terlalu menekankan angka. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi dimana teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menggabungkan data atau triangulasi, serta analisis data bersifat induktif. Peneliti mengumpulkan data sebanyak-banyaknya, sebagai pola yang digunakan karyawan PT. Karya Teknik Utama saat berkomunikasi antar rekan kerja atau kepala departemen.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi masalah bagi peneliti, oleh karena itu menjadi suatu hal yang menjadi perhatian khusus dalam penelitian. Objek penelitian di penelitian ini adalah karyawan PT. Karya Teknik Utama yang telah bekerja dalam kurun waktu lima tahun.

3.3 Subjek Penelitian

3.3.1 Informan

Informan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Karya Teknik Utama. Informan tersebut berjumlah 12 orang dengan data sebagai berikut:

1. Departemen Account Payable Invoice

Kepala : Kristin Varinka

Asisten 1 : Yunita

Asisten 2 : Narsilawati

2. Departemen Inventroy Control

Kepala : Zul Fitria

Asisten 1 : Yecika Bella Christin

Asisten 2 : Choirunnisah

3. Departemen Quality Control

Kepala : Teguh

Asisten 1 : Zerry

Asisten 2 : Beny

4. Departemen Engineering

Kepala : Yogi

Asisten 1 : Widya

Asisten 2 : Rizaldy Ilham

3.3.2 Responden

Responden dalam penelitian ini juga merupakan informan yang telah disebutkan sebelumnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah hal yang paling penting dalam sebuah penelitian, dimana didalam langkah tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah data. Pengumpulan data adalah suatu prosedur yang baku dan sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan dengan berbagai cara. Metode pengumpulan data dapat dilaksanakan dengan beberapa cara yaitu: dokumentasi, interview (wawancara), observasi (pengamatan), atau gabungan dari keempatnya. Metode pengumpulan data dapat diimplementasikan dengan menggunakan sumber yang berbeda, pengaturan yang berbeda, dan cara yang berbeda. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain (Sugiono, 2016). Beberapa cara peneliti dalam mengambil dan mengumpulkan data, yaitu :

1. Observasi

Menurut Nasution (Drs. H.Ardial, 2013) observasi adalah suatu kegiatan atau proses pengumpulan data terhadap suatu fenomena atau peristiwa. Pengolahan data

observasi diawali dengan pengkodean catatan lapangan. Observasi sebagai suatu metode penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan memanfaatkan secara maksimal indera manusia, dengan fokus pada organ pendengaran dan penglihatan, walaupun tidak menutup kemungkinan mencatat hasil penginderaan, penciuman dan lain-lain yang dapat digunakan.

Peneliti melakukan observasi partisipatif saat mengambil data di lokasi penelitian. Observasi Partisipatif adalah jenis pengumpulan data dimana pada saat melakukan observasi, peneliti berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari dengan orang yang akan diamati sebagai sumber penelitian. Saat melakukan pengamatan, peneliti juga ikut merasakan empati sumber penelitian dan ikut melakukan apa yang dikerjakan. Melalui observasi akan diperoleh pengalaman langsung yang memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif sehingga tidak terpengaruh oleh konsep atau pandangan sebelumnya. Pendekatan induktif membuka kemungkinan untuk membuat penemuan (Sugiono, 2016).

Tabel 3.1 Kegiatan Observasi
Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

| No | Tanggal | Kegiatan |
|----|------------|--|
| 1. | 05/10/2021 | Pengamatan terhadap perubahan PT.KTU pada saat pandemi Covid-19. Adanya pengecekan suhu badan, penyemprotan handsanitizer, mewajibkan masker, dsb. |

| | | |
|----|------------|---|
| 2. | 20/10/2021 | Pengamatan terhadap aktivitas karyawan PT.KTU yang sebagian mengalami WFH yaitu pada departemen inventory control dan AP invoice. |
| 3. | 28/10/2021 | Pengamatan terhadap aktivitas karyawan PT.KTU yang sebagian tidak mengalami WFH yaitu pada departemen engineering dan QC. |

2. Wawancara

Menurut Esterberg (Drs. H.Ardial, 2013) mengartikan wawancara pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode penelitian ini digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan penelitian terdahulu untuk mendapatkan suatu masalah yang diteliti dan metode pengumpulan data ini juga digunakan ketika peneliti ingin mengetahui hal yang lebih dalam dari responden dan juga digunakan ketika jumlah responden sedikit atau kecil (Sugiono, 2016). Wawancara tidak terstruktur adalah ketika peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya disajikan berupa *highlight* dari masalah yang akan ditanyakan. Dalam proses wawancara, informan memberikan informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu proses kerja dan komunikasi yang dilakukan sebelum dan saat pandemi Covid-19 di PT. Karya

Tekhnik Utama, yaitu dengan melakukan wawancara kepada departemen inventory control, AP invoice, engineering dan QC dimana masing-masing departemen terdapat satu kepala dan dua anggota atau asisten.

3.5 Metode Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teori Komunikasi Organisasi oleh Goldhaber. Langkah-langkah analisis data kualitatif dilakukan dengan menyediakan data mentah berupa catatan lapangan, transkrip dan pendapat peneliti sendiri, menyimpan dan mengorganisasikan data untuk dianalisis, melakukan koding, membaca semua data, menulis deskripsi data dan topik, membangun diantaranya tema, interpretasi dan pemberian makna terhadap tema yang telah disusun. Menurut Miles & Huberman (Sugiono, 2016) analisis terdiri dari tiga tahap kegiatan yang terjadi yaitu: reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*Coclusion Drawing/verification*).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data adalah tentang memilih, meringkas dan memfokuskan pada beberapa hal penting yang diturunkan dari catatan yang ditulis di lapangan. Prngolahan data terjadi dalam proses penelitian kualitatif secara terus menerus. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data tambahan, serta memudahkan peneliti dalam mencari data pada saat dibutuhkan. Saat mengolah data, peneliti akan berpedoman pada tujuan yang ingin dicapai dan teori yang digunakan. Penemuan lapangan menjadi fokus utama penelitian ini.

Dalam penelitiannya, peneliti harus menemukan segala sesuatu yang dianggap penting dan asing. Karena hal-hal tersebut akan menjadi perhatian khusus peneliti.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

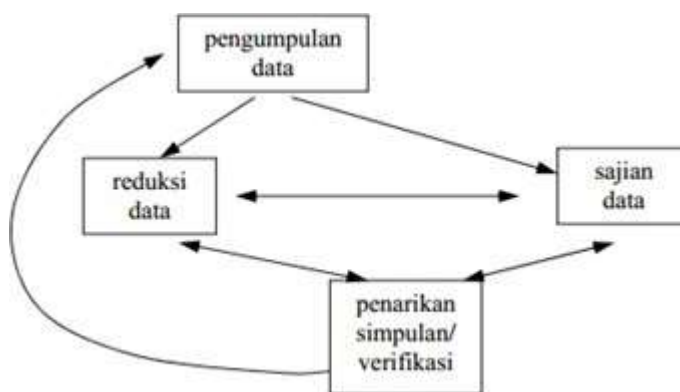
Setelah mereduksi data langkah selanjutnya adalah menampilkan data atau menyajikan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk grafik, pie chart, tabel, pictogram dan sejenisnya. Miles & Huberman membatasi suatu penyajian data sebagai kumpulan informasi yang tersusun dengan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan menampilkan data, maka hal tersebut akan memudahkan untuk memahami apa yang sedang terjadi, merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dimengerti. Dengan demikian seorang peneliti dapat menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atautkah tetap melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Penarikan Kesimpulan / *Verification (Conclusion Drawing/verification)*

Langkah selanjutnya adalah langkah terakhir dengan menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditarik akan menjadi kesimpulan sementara dan dapat berubah kecuali ditemukan bukti dan data pendukung yang kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Studi ini jug akan menguji temuan. Kesimpulan ini mungkin bisa dan mungkin juga tidak dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan juga dapat merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya, sedangkan

temuan tersebut dapat berupa gambaran atau deskripsi objek yang sebelumnya tidak jelas.

Tabel 3.2 Teknik Analisa Miles dan Huberman
Sumber: Metode Penelitian Kualitatif (Sugiono, 2016)



3.6 Uji Kredibilitas Data

3.6.1 Uji Credibility

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil data penelitian kualitatif dilakukan dengan meningkatkan ketekunan penelitian, memperluas observasi, triangulasi, analisis kasus negatif dan diskusi dengan teman sejawat. Peneliti memperluas pengamatan mereka terhadap pola komunikasi yang terjadi antar karyawan yang berbeda departemen di PT. Karya Teknik Utama Sagulung – Batam, juga melakukan kajian yang menyeluruh dan komprehensif untuk memperjelas pertanyaan terkait pola komunikasi antar karyawan.

3.6.2 Uji Transferability

Uji transferability merupakan validitas eksternal dalam studi kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan tingkat akurasi atau penerapan hasil penelitian terhadap populasi dari mana sampel diambil. Peneliti akan memberikan gambaran jelas dan akurat sehingga orang lain dapat memahami hasil penelitian dengan menampilkan dokumen pendukung berupa dokumentasi dan hasil wawancara, struktur organisasi dan kartu identitas karyawan yang berada di PT.Karya Teknik Utama.

3.6.3 Uji Dependability dan Confirmability

Uji dependability yang ada didalam penelitian kualitatif, dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Jika orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian, penelitian tersebut dapat diandalkan. Uji confirmability didalam penelitian kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan uji dependability. Menguji confirmability berarti memeriksa hasil penelitian, yang berkaitan dengan proses yang sedang dilakukan. Hasil penelitian yang memenuhi standar adalah hasil penelitian yang merupakan hasil dari suatu proses penelitian. Adapun yang dilakukan peneliti adalah melakukan pengecekan ulang untuk memastikan keseluruhan proses penelitian dan hasil penelitian agar sesuai dan memenuhi standar.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di lingkungan PT. Karya Teknik Utama Sagulung Batam.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian
Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

| No | Tahapan Kegiatan | Waktu Penelitian | | | | | | |
|----|------------------------------|------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| | | 2021 | | | | 2022 | | |
| | | Sep | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar |
| 1 | Penentuan Topik | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan Judul | | | | | | | |
| 3 | Penentuan objek penelitian | | | | | | | |
| 4 | Pengajuan Bab 1 | | | | | | | |
| 5 | Pengajuan Bab 2 | | | | | | | |
| 6 | Pengajuan Bab 3 | | | | | | | |
| 7 | Penelitian Lapangan | | | | | | | |
| 8 | Pembuatan Wawancara | | | | | | | |
| 9 | Pengumpulan Hasil Wawancara | | | | | | | |
| 10 | Pengolahan Data | | | | | | | |
| 11 | Pengajuan Bab 4 & 5 | | | | | | | |
| 12 | Jurnal Penelitian | | | | | | | |
| 13 | Pengumpulan skripsi & jurnal | | | | | | | |



Universitas Putera Batam