

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

HAMBATAN KOMUNIKASI SAAT PANDEMI COVID 19
(Studi Pada Komunikasi Organisasi
PT Tunggal Mitra Menggala 2)

SKRIPSI

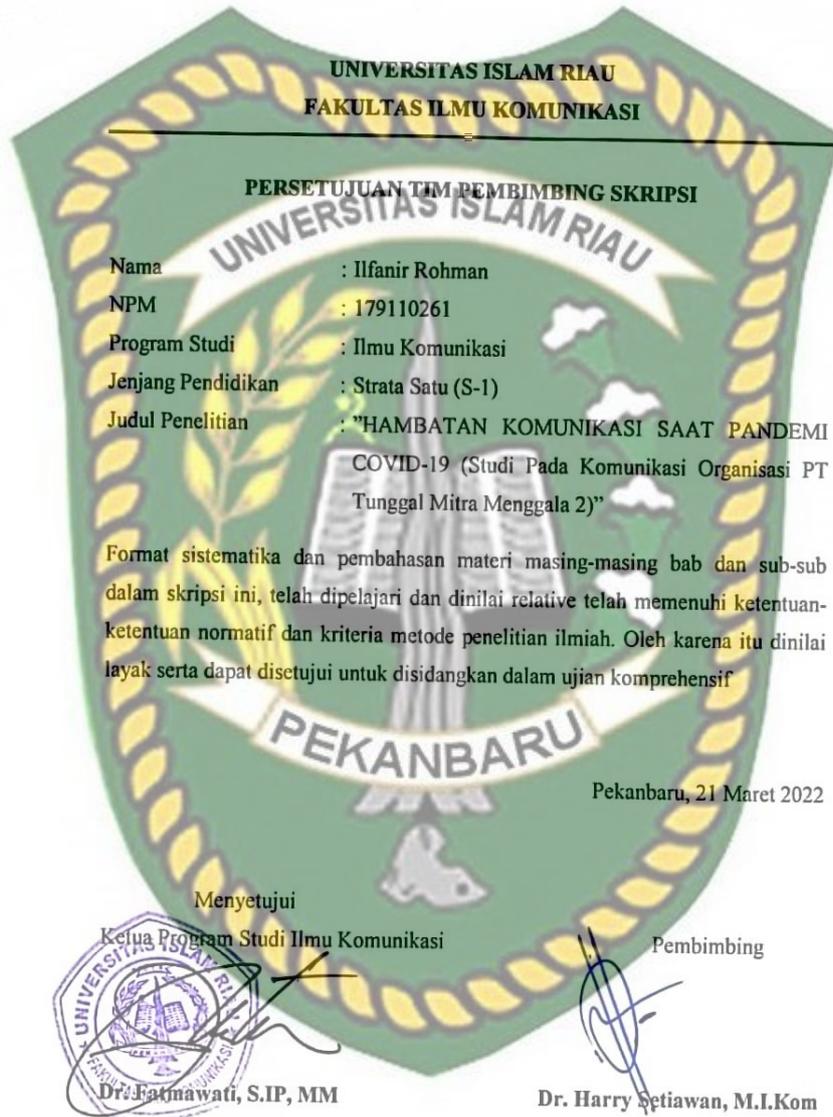
Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



ILFANIR ROHMAN

NPM : 179110261
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Humas

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Nama : Ilfanir Rohman
NPM : 179110261
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Penelitian : "HAMBATAN KOMUNIKASI SAAT PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Komunikasi Organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2)"

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif

Pekanbaru, 21 Maret 2022

Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dr. Fatmawati, S.IP, MM

Pembimbing

Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

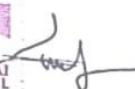
Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ilfanir Rohman
Npm : 179110261
Tempat/Tanggal Lahir: Menggala sakti, 25 Juli 1998
Bidang Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Alamat/No Hp. : Rumbai, 081275563879
Judul Penelitian : Hambatan Komunikasi Saat Pandemi Covid 19
(Studi Pada Komunikasi Organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulisan saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi, baik di Universitas Islam Riau maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengaruh Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (Skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia, menerima sanksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik Kerjasama saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 26 November 2021
Menyatakan,




Ilfanir Rohman

PERSEMBAHAN

“Kupersembahkan skripsi ini untuk

Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, pengorbanan, kesabaran & doa yang tak terputus hingga detik ini”

“Adik-adikku tersayang yang selalu mendukung”

“Almamater Tercinta”



MOTO

“Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya.”



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Assalamualikum wr.wb

Alhamdulillah *rabbi' alamin*, Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“HAMBATAN KOMUNIKASI SAAT PANDEMI COVID 19 (Studi Pada Komunikasi Organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2)**. Tidak lupa shalawat beserta salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan dan penuh ketidaktahuan, menuju zaman yang terang benderang dan penuh ilmu pengetahuan.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar pada fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari semua pihak sehingga sepatutnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terima kasih yang Sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yakni kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Dr. Muhd. AR. Imam Riau, M.I.Kom.
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Dr. Fatmawati, S.IP, MM.

3. Dosen Pembimbing, Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang Memberikan kuliah pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang Telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis Selama Perkuliahan.
5. Kepada Kedua Orang Tua Penulis, Kosim dan Hasni untuk semua yang telah diberikan kepada penulis cinta kasih sayang dan selalu memberikan Doa Restu dan Harapan Besar kepada penulis sehingga dapat menjadi anak yang berguna bagi keluarga, masyarakat dan agama.
6. Kepada Teman-teman Penulis, di Universitas Islam Riau maupun di Fakultas ilmu komunikasi Angkatan 2017 yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan bahan-bahan dan pola pikirnya demi baiknya skripsi ini.

Serta semua pihak yang ikut bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga bimbingan, bantuan dan semangat yang telah diberikan mendapat balasan berupa pahala dari Allah SWT.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 22 Januari 2022

Penulis,

ILFANIR ROHMAN
NPM : 179110261

DAFTAR ISI

Cover	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan	i
Halaman Motto	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	6
C. Pembatasan Masalah Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Literatur	9
1. Komunikasi	9
a. Komunikasi verbal	10
b. Komunikasi nonverbal	10
2. Komunikasi Organisasi	12
a. Pengertian komunikasi organisasi	12
a. Jenis Komunikasi Organisasi	13
b. Saluran Komunikasi Organisasi	15
c. Fungsi komunikasi dalam organisasi	17

3. Hambatan Komunikasi.....	19
4. Work From Home (WFH) Selama Pandemi COVID – 19	21
B. Definisi Operasional.....	23
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan Penelitian.....	27
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	27
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
D. Jenis dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	32
G. Teknik Analisa Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
1. Sejarah Singkat Perusahaan	38
2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	39
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	40
4. Job Description.....	41
B. Hasil Penelitian	45
1. Protokol Perusahaan Pada Saat Pandemi COVID-19.....	45
a. Pemeriksaan Kesehatan dan Kebersihan Lingkungan.	45
b. Perketat Lalu-lintas Orang di Pintu Masuk	46
c. Hindari / Kurangi Briefing, Apel dan sejenisnya.....	46
d. Sediakan Tempat Cuci Tangan di Semua Pintu Masuk	47
e. Dirikan Posko Covid-19	48
f. Mudik Lebaran.....	49
2. Hambatan dalam komunikasi pada Pandemi Covid 19 di PT Tunggal Mitra Menggala 2)	50
a. Hambatan Proses.....	50
b. Hambatan Fisik	54
c. Hambatan Semantik	59

d. Hambatan Psikologis.....	60
C. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	24
Tabel 3. 1 Subjek Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Jadwal Kegiatan Rencana Penelitian.....	29



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

ABSTRAK

Hambatan Komunikasi pada Pandemi Covid 19 (Studi Pada Komunikasi Organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2)

ILFANIR ROHMAN
179110261

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2 serta hambatan dalam komunikasi organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2 pada saat pandemi Covid 19. Berdasarkan survei yang dilakukan, Menyikapi pandemi yang terjadi saat ini dengan semakin melonjaknya angka positif virus corona, maka pemerintah membuat kebijakan untuk Work From Home (WFH). Beberapa teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai media untuk komunikasi interpersonal yaitu media sosial seperti instagram, facebook, line, whatsapp, zoom, dan lainnya, namun komunikasi organisasi di perusahaan tetap mengalami hambatan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian lapangan yang langsung terjun untuk meneliti ke lokasi penelitian. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yakni untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistic dan dengan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah. Hasil penelitian menunjukkan, dalam proses komunikasi organisasi di PT Tunggal Mitra Plantation pada physical distancing dalam pandemi Covid-19 ini terdapat empat hambatan dalam komunikasi yaitu hambatan proses, hambatan semantik, hambatan fisik dan hambatan psikososial. Sehingga, diperlukan komunikasi yang baik, ketelitian, keterampilan dan kehati-hatian agar komunikasi pada saat bekerja sesuai dengan yang diharapkan.

Kata Kunci : Komunikasi organisasi , Hambatan komunikasi organisasi, Pandemi Covid 19

ABSTRACT

COMMUNICATION BARRIERS IN THE COVID 19 PANDEMIC (STUDY ON ORGANIZATIONAL COMMUNICATION OF PT TUNGGAL MITRA MENGGALA 2)

ILFANIR ROHMAN
179110261

This study aims to determine the organizational communication of PT Tunggal Mitra Menggala 2 and the obstacles in organizational communication of PT Tunggal Mitra Menggala 2 during the Covid 19 pandemic. policy for Work From Home (WFH). Some information technologies that can be used as a medium for interpersonal communication are social media such as Instagram, Facebook, line, whatsapp, zoom, and others, but organizational communication in the company continues to experience obstacles. In this study, researchers used field research that directly went to research into the research location. The data analysis model used in this study is descriptive analysis using a qualitative approach, namely to understand the phenomena of what is experienced by the research subject, for example behavior, perception, motivation, action holistically and with descriptions in the form of words and language, at a time. special contexts that are natural and by utilizing natural methods. The results showed, in the organizational communication process at PT Tunggal Mitra Plantation on physical distancing in the Covid-19 pandemic, there were four barriers to communication, namely process barriers, semantic barriers, physical barriers and psychosocial barriers. So, good communication is needed, thoroughness, skill and caution so that communication at work is as expected.

Keywords: Organizational communication, Barriers to organizational communication, Covid 19 Pandemic.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap hari manusia selalu berkomunikasi baik komunikasi dengan diri sendiri, keluarga, teman-teman atau bahkan rekan kerja mereka. Hal tersebut dimaksud agar mereka dapat saling mengerti dan memahami makna atau arti yang ingin mereka sampaikan. Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada dibawah standar.

Komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara langsung atau tatap muka sering disebut dengan komunikasi *interpersonal*. Komunikasi *Interpersonal* biasanya dilakukan oleh tiap-tiap orang berdasarkan caranya sendiri dalam melakukan komunikasi. Maka komunikasi *interpersonal* merupakan pertukaran informasi yang terjadi diantara dua orang atau lebih dalam organisasi baik itu berupa instruksi ataupun motivasi yang berkaitan dengan keberlangsungan tugas di dalam pekerjaan, ataupun ide dari pihak di dalam organisasi.

Suatu organisasi yang melayani kepentingan publik seperti organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta menginginkan pencapaian maksimal hasil kerja demi tercapainya tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut salah satu elemen penting yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia

Dalam hal ini pegawai yang melaksanakan dan mengatur serta menjalankan tujuan organisasi.

Dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintahan maupun perusahaan sama-sama membutuhkan peranan komunikasi dalam aktifitasnya guna mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Para pemimpin organisasi diharapkan untuk selalu memperhatikan bagaimana keadaan situasi kerja orang-orang yang dipimpinnya agar dapat mengetahui tuntutan atau keluhan karyawan sehingga tercapai efisiensi kerja. Untuk itu seorang pemimpin organisasi perlu menumbuhkan dan memelihara komunikasi yang efektif dengan seluruh anggota organisasi. Apabila komunikasi *interpersonal* berjalan dengan baik, hal tersebut akan berdampak juga terhadap kinerja pegawai secara optimal, sehingga efektivitas pekerjaan menjadi lebih baik.

Pandemi Covid-19 membawa perubahan hampir disemua sektor kehidupan. Hal ini membuat terjadinya perubahan dan peraturan dari pemerintah agar mencegah virus tersebut semakin meluas. Salah satu dari peraturan pemerintah untuk mencegah penyebaran Covid 19 adalah Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB), peraturan pemerintah tersebut membuat kota-kota besar membatasi jarak antar warganya bila berkumpul dan membatasi acara-acara yang menimbulkan jumlah masa yang berjumlah besar untuk di tiadakan sementara.

Pembatasan Sosial Berskla Besar (PSBB) membuat para pengambil keputusan pada perusahaan untuk memperkerjakan karyawannya dari rumah atau dikenal dengan Work From Home (WFH) Work From Home (WFH)

sekarang ini menjadi pilihan kebanyakan pekerja, apalagi bagi para generasi milenial saat ini tidak perlu berangkat ke kantor sehingga tidak banyak menyita waktu. Hanya menggunakan baju yang layak dan persiapan yang mencukupi kemudian membuka laptop dari rumah dan bekerja.

Situasi terkini dunia WHO telah menyatakan bahwa pandemi virus Covid-19 berada di seluruh dunia. Presiden Indonesia saat ini bapak Joko Widodo dalam pidatonya mengintruksikan bahwa masyarakat Indonesia diharap mengurangi kegiatan di luar rumah untuk hal-hal yang dirasa tidak penting dan mendesak. Beliau juga berpesan untuk menerapkan sistem kerja Work From Home (WFH), sekolah serta perkuliahan dilakukan secara daring. Penerapan kebijakan tersebut merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah dalam mencegah wabah virus Covid-19 semakin menyebar ke seluruh Indonesia. Work From Home untuk beberapa bidang memang belum bisa dilaksanakan, apalagi kesiapan dari perusahaan sendiri yang belum tentu siap dengan sistem Work From Home (WFH).

PT. Tunggal Mitra Plantation Perkebunan Manggala adalah perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang perkebunan dan industri khususnya pada perkebunan kelapa sawit. Perusahaan terletak di Desa Pematang Genting Kecamatan Pujud kabupaten Rokan Hilir Riau, dengan jarak 250km dari kota Pekanbaru. Saat ini perusahaan berusaha tetap beroperasi dalam masa pademi dengan tetap mematuhi anjuran dari pemerintah.

Berdasarkan observasi maupun wawancara yang penulis lakukan selama pada saat pandemi Covid 19, antara lain : Kurangnya komunikasi yang

efektif antara beberapa pegawai. Misalnya dalam pemberian tugas yang diberikan atasan, pegawai lama tidak berperan aktif dalam hal ini untuk memberikan masukan kepada pegawai yang sifatnya masih baru. Suasana akrab kurang terlihat dan kurang dirasakan dikalangan pegawai, baik dalam hubungan formal maupun informal. Dapat dilihat melalui contoh, jarangya pegawai bertukar pikiran / berdiskusi mengenai pekerjaan. Penyelesaian pekerjaan menjadi kurang lancar karena kurangnya *team work* diantara mereka. Selain itu terdapat situasi dimana kesempatan pegawai untuk berkomunikasi dengan atasan terbatas sehingga berdampak terhadap ketidak lancaran intensitas komunikasi dua arah dan berakibat terhadap penyelesaian pekerjaan.

Permasalahan tersebut bertambah karena adanya pandemi saat ini. dengan kemunculan virus corona yang menyebabkan seluruh dunia terguncang dan mengakibatkan angka kematian yang tinggi di berbagai negara. Sehingga masyarakat diminta untuk melakukan pembatasan sosial dalam seluruh aktifitasnya baik pendidikan maupun dalam bekerja. Menyikapi pandemi yang terjadi saat ini dengan semakin melonjaknya angka positif virus corona, maka pemerintah membuat kebijakan untuk *Stay At Home* dan *Work From Home* (WFH). Hal ini dimaksudkan agar penyebaran virus corona tersebut dapat dibatasi dan dicegah serta masyarakat walau sedang di rumah juga tetap produktif dalam bekerja maupun belajar.

Komunikasi *interpersonal* dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah semakin maju di zaman sekarang ini. Dengan kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat untuk memudahkan manusia

berinteraksi tanpa bertemu langsung. Beberapa teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai media untuk komunikasi *interpersonal* yaitu media sosial seperti instagram, facebook, line, whatsapp, zoom, dan lainnya. Dengan menggunakan koneksi internet melalui media sosial, komunikasi *interpersonal* dapat berjalan dengan lancar tanpa bertemu secara langsung.

Hambatan proses ini terjadi pada proses komunikasi itu sendiri. Dalam situasi *physical distancing* misalnya pada saat kita melakukan panggilan dengan orang lain, terkadang koneksi atau sinyal internet yang kurang baik membuat komunikasi dalam telepon tidak berjalan lancar, sehingga pada saat membicarakan hal-hal penting menjadi terputus-putus yang membuat pesan tidak tersampaikan dengan baik, selain itu cenderung pesan dapat salah diartikan dan dapat menimbulkan *miss communication*.

Berdasarkan observasi dilapangan, banyak karyawan yang mengalami kendala dalam berkomunikasi pada saat pandemi tersebut. Karyawan terbiasa melakukan komunikasi untuk permasalahan pekerjaan berubah menjadi berkomunikasi jarak jauh agar terhindar dari penyebaran Covid-19 tersebut. Karyawan menjalankan pekerjaan dengan komunikasi terbatas, terkadang mereka bergantian untuk masuk kantor dan sebagiannya lagi bekerja dari rumah.

Selain itu, Ketika berada dikantor mereka mesti berjarak, dengan sesama karyawan. Adanya jarak tersebut tentunya mengurangi informasi yang diterima karyawan. Dala bekerja setiap karyawan diwajibkan menggunakan masker. Penggunaan masker saat berbicara dirasakan kurang nyaman dalam

berkomunikasi, karena selain kurang jelas apa yang disampaikan, penggunaan masker juga menutupi ekspresi wajah karyawan. Ketika berbicara sehingga komunikasi tidak menyenangkan sebelum pandemi.

Menurut Jalaluddin Rahmad (2013:45) bahwa komunikasi *interpersonal* dapat diartikan sebagai penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri. Jadi dapat diartikan bahwa komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi yang membutuhkan pelaku atau personal lebih dari satu orang. Melihat pengaruh yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi maka penulis tertarik mengambil judul **Hambatan Komunikasi pada Pandemi Covid 19 (Studi Pada Komunikasi Organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2)**

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Adapun Identifikasi Masalah penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Jumlah karyawan yang hadir di perusahaan dikurangi.
2. Jam operasional karyawan dikurangi setiap harinya.
3. Karyawan disarankan menggunakan internet dari rumah dalam bekerja.
4. Pelaksanaan komunikasi organisasi mengalami kendala karena karyawan tidak saling bertatap muka

C. Pembatasan Masalah Penelitian

Adapun masalah inti dari penelitian ini adalah hambatan komunikasi organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2 pada saat pandemi Covid 19

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan suatu rumusan masalah penelitian yaitu Bagaimana hambatan dalam komunikasi organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2 pada saat pandemi Covid 19

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah Untuk mengetahui hambatan dalam komunikasi organisasi PT Tunggal Mitra Menggala 2 pada saat pandemi Covid 19.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Adapun manfaat penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut:

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menambah wawasan terhadap bidang Ilmu Komunikasi khususnya bagi kajian mengenai komunikasi organisasi pada karyawan perusahaan yang saat ini terus berkembang.

2. Manfaat Secara Praktis

Adapun manfaat penelitian secara praktis adalah sebagai berikut:

Diharapkan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam penggunaan internet sebagai salah satu alat komunikasi saat pandemi. Dan juga diharapkan bisa menjadi rujukan serta

acuan bagi mahasiswa Perguruan Tinggi yang akan melakukan penelitian terkait komunikasi organisasi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

Komunikasi secara umum dari etimologi atau menurut asal katanya dari bahasa latin yaitu *communicato* dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Arti *communis* adalah sama yaitu sama makna mengenai sesuatu hal, pengertian komunikasi secara terminologi yaitu proses suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain (Effendy, 2011:3).

Menurut Nurjaman dan Umam, definisi komunikasi. "...adalah kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi" (Nurjaman, 2012: 36).

Komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik", atau terlalu luas, misalnya "Komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih", sehingga para peserta komunikasi ini mungkin termasuk hewan, tanaman dan bahkan jin. Komunikasi didefinisikan secara luas sebagai "berbagi pengalaman". Sampai batas tertentu, setiap makhluk dapat dikatakan melakukan komunikasi dalam pengertian berbagi pengalaman (Mulyana, 2012: 46)

Komunikasi pada dasarnya terbagi menjadi dua alur, yakni komunikasi verbal dan komunikasi non verbal, berikut penjabarannya :

a. Komunikasi verbal

Menurut Steward dan D'angelo, komunikasi verbal adalah komunikasi dengan cara menyampaikan kata-kata atau pesan secara lisan maupun tertulis (Aw, 2011:145).

Komunikasi lisan ialah proses pengiriman pesan dengan bahasa lisan, sedangkan komunikasi tertulis adalah komunikasi dengan penyampaian pesan secara tertulis. Komunikasi lisan dan tertulis sama-sama mempunyai keuntungan. Komunikasi lisan mempunyai keuntungan sebagai berikut:

- 1) Aspek kecepatan artinya ketika kita melakukan komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera.
- 2) Munculnya umpan balik segera, artinya penerima pesan dapat dengan segera memberikan tanggapan dari pesan yang di terima.
- 3) Memberi kesempatan pada pengirim pesan untuk mengendalikan situasi, artinya pengirim pesan dapat melihat keadaan penerima pesan pada saat komunikasi berlangsung.

Sedangkan keuntungan komunikasi tertulis sebagai berikut:

- a. Bersifat permanen, karena pesan-pesan disampaikan secara tertulis
- b. Catatan-catatan tertulis mencegah terjadinya penyimpangan terhadap interpretasi terhadap gagasan-gagasan yang di komunikasikan.

b. Komunikasi nonverbal

Komunikasi nonverbal menurut Arni Muhammad yaitu pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata, melainkan

dengan simbol, bahasa isyarat seperti gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan kata-kata (menggerutu, menggertak, bersiul dan sebagainya), kontak mata, ekspresi wajah, kedekatan jarak, sentuhan, perasaan dan sebagainya (Aw, 2011:146).

Komunikasi nonverbal dapat dilakukan dengan cara berikut ini:

- 1) Ekspresi wajah, menurut *Leathers*, wajah dapat mengkomunikasikan ekspresi senang atau tidak senang, berminat atau tidak berminat, ada tidaknya, pengertian, intensitas keterlibatan dalam situasi komunikasi, dan tingkat pengendalian individu terhadap pernyataan sendiri.
- 2) Senyuman, dapat bermakna kemarahan, sapaan, simpati, mengejek, tidak mempercayai dan lain-lain.
- 3) Pandangan mata, untuk mengekspresikan ragu-ragu, cemas, takut, iri, cemburu, terharu, marah, dan sebagainya.
- 4) Gestural atau gerakan sebagian anggota badan, misalnya memuji dengan mengacungkan ibu jari, meletakkan telunjuk dibibir himbauan untuk diam, melambaikan tangan untuk memanggil teman, menganggukkan kepala menandakan paham, menggaruk kepala ketika bingung, membelai kepala anak kecil tanda kasih sayang, menggigit bibir ketika cemas, memukul tembok ketika marah dan lain-lain.
- 5) Postural atau keseluruhan anggota badan, postur tubuh condong kearah yang diajak berbicara menunjukkan kesukaan atau penilaian positif, postur tubuh bergerak dinamis mengikuti irama pembicaraan menandakan adanya respon positif dan sebagainya.

- 6) Haptika atau sentuhan, misalnya untuk menjaga hubungan baik dengan menepuk pundak dan mengelus rambut untuk menjaga hubungan sosial dengan berjabat tangan dan menyentuh lengan atas.
- 7) Artifaktual atau penampilan fisik, misalnya dengan berpakaian rapi memakai aksesoris, parfum, sepatu bersih, rambut rapi, ketika akan bertemu.
- 8) Spasial atau jarak, menurut Hall, jarak 45 cm atau ukuran menandakan hubungan intim, jarak 45 - 125 cm menandakan hubungan pribadi, jarak 120 – 360 cm menandakan hubungan sosial, jarak lebih 360 cm menandakan publik atau bersifat umum.
- 9) Diam, mengisyaratkan serius, marah, frustrasi, tidak percaya dengan apa yang terjadi dan lain-lain.

2. Komunikasi Organisasi

a. Pengertian komunikasi organisasi

Komunikasi dalam organisasi merupakan proses penghasilan, penyaluran, dan menerima pesan-pesan dalam keseluruhan proses organisasi. Dalam komunikasi, kemampuan komunikator, keakuratan pesan, proses pengendalian, ketetapan saluran dan menerima pesan merupakan komponen yang sangat penting. Terganggunya semua komponen itu akan membawa komunikasi tidak dapat berjalan dengan semestinya. (Soetopo, 2012: 189)

Komunikasi ini sebagai aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam

masyarakat atau dimana saja mereka berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya. Kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet dan berantakan, karena pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi maka perlu menjadi perhatian pengelola agar dapat membantu dalam pelaksanaan tugasnya. (Muhammad, 2015:1)

Komunikasi dalam organisasi dilakukan untuk memberi dan menerima informasi untuk mempengaruhi orang lain, membantu orang lain (misalnya para pelanggan), menyelesaikan masalah, membuat keputusan, dan mengevaluasi perilaku secara efektif (Muhammad, 2015: 190).

a. Jenis Komunikasi Organisasi

Jenis-jenis komunikasi organisasi adalah sebagai berikut:

a. Komunikasi internal

Komunikasi internal yaitu komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi. Arus komunikasi di dalam organisasi ada tiga macam, yaitu:

1) Komunikasi ke bawah (downward communication)

Komunikasi ini berasal dari seseorang yang mempunyai posisi yang lebih tinggi kepada seseorang yang mempunyai status lebih rendah. Komunikasi ke bawah, biasanya berupa kebijakan, perintah, petunjuk dan informasi yang bersifat umum. Komunikasi ini dapat dilakukan

melalui tatap muka, melalui telepon, papan buletin, pengumuman, buku pedoman, adaran tertulis, dan sebagainya.

2) Komunikasi ke atas (upward communication)

Merupakan kebalikan dari komunikasi ke bawah. Biasanya berisi laporan, pengaduan, desas-desus (rumors), permohonan, tuntutan dan keinginan. Komunikasi ini dapat dilakukan lewat tatap muka, demonstrasi, surat terbuka, surat kaleng, dan sebagainya. Seorang pemimpin harus memperhatikan komunikasi ke atas, agar dapat mengetahui apa yang dilakukan bawahan dan dapat mengecek komunikasi ke bawahnya dapat dilaksanakan dengan baik. Namun pemimpin harus mengendalikan komunikasi ke atas ini dengan menggunakan jalur yang benar, misalnya desas desus kiranya dapat dicari penyebabnya dan segera diselesaikan. Penggunaan cara demonstrasi dan surat kaleng dapat dihindari.

3) Komunikasi horizontal atau ke samping (horizontal communication)

Merupakan komunikasi antar status yang sama dalam organisasi bisnis. Komunikasi horizontal mempunyai jalan komunikasi antar bagian yang memiliki status yang sama, dan dapat menyatukan organisasi secara sosial.

b. Komunikasi eksternal atau komunikasi keluar

Komunikasi ini adalah komunikasi lintas saluran maksudnya komunikasi sebagai sebuah sistem mempunyai batasan dengan pihak luar seperti pemerintah, pelanggan, dan masyarakat pada umumnya. Organisasi

berkomunikasi dengan pihak luar dapat melalui bagian public relation atau media iklan lain.

b. Saluran Komunikasi Organisasi

Penyampaian informasi dari komunikasi internal dan komunikasi eksternal di atas berbentuk saluran media komunikasi. Beberapa saluran dan media komunikasi internal dan eksternal dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis akan dibahas sebagai berikut:

a. Saluran media komunikasi lisan

Saluran komunikasi lisan ini dilakukan oleh seseorang kepada orang lain melalui penggunaan mulut atau lisan dimana orang lain dapat langsung menerima pesan tersebut dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya, baik dari segi situasi lingkungan kerja, emosi antar pihak yang sedang berkomunikasi, serta berbagai hal yang terkait ketika komunikasi lisan tersebut dilakukan.

Komunikasi lisan bisa berupa pembicaraan dalam pertemuan atau rapat, pembicaraan dalam konteks teguran maupun kritikan, pemberian orientasi atau training kepada karyawan baru dan lain sebagainya. Komunikasi lisan atau tatap muka ini sangat penting peranannya dalam era perubahan teknologi yang cepat, dimana diperlukan adanya sumbangan pikiran pemecah masalah-masalah yang kompleks dan dimana karyawan secara individual diharapkan berpartisipasi dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Keuntungan komunikasi lisan antara lain:

- 1) Kecepatannya, dalam arti ketika melakukan komunikasi dengan orang lain, pesan dapat disampaikan dengan segera. Aspek kecepatan ini akan bermakna kalau waktu terjadi persoalan yang esensial.
- 2) Muncul umpan balik yang segera (*instant feedback*). artinya, penerima pesan dapat dengan segera memberi tanggapan atas pesan-pesan yang disampaikan.
- 3) Memberi kesempatan kepada pengirim pesan untuk mengendalikan situasi, dalam arti sender dapat melihat keadaan penerima pesan pada saat berlangsungnya komunikasi. Jika memiliki kemampuan berbicara dengan baik, memungkinkan pesan-pesan yang disampaikan akan menjadi lebih jelas dan cukup efektif untuk dapat diterima.

b. Saluran media komunikasi tertulis

Saluran komunikasi tertulis ini dilakukan seseorang kepada orang lain melalui mediator berupa suatu yang dapat menyampaikan pesan pengirim kepada penerima pesan sehingga maksud dari pesan dapat dengan mudah diterima. Komunikasi tertulis dapat memproduksi kata-kata tertulis.

Komunikasi tertulis biasanya dilakukan untuk memperkuat komunikasi lisan, atau untuk mengingatkan sesuatu (melalui bukti tertulis), maupun ketika seseorang tidak bisa menggunakan komunikasi lisan atau langsung sebagai jalan untuk menyampaikan pesan.

Dalam komunikasi tertulis di sebuah organisasi ini biasanya pesan disampaikan lewat deskripsi jabatan dan pedoman prosedur kerja, buku

pedoman (handbook), majalah dan buletin perusahaan, memo dan intruksi tertulis, papan pengumuman, dan lain-lain. Keuntungan komunikasi tertulis adalah, komunikasi tertulis bersifat permanen, karena pesan-pesan organisasional yang disampaikan disampaikan secara tertulis, selain itu catatan tertulis juga mencegah untuk melakukan penyimpangan terhadap gagasan-gagasan yang disampaikan. Dengan perkataan lain, ada jaminan bahwa apa yang dikatakan adalah apa yang diterima.

c. Fungsi komunikasi dalam organisasi

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, tindak komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut melibatkan empat fungsi yaitu: (Fajar, 2009: 125)

a. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan atau bawahan membutuhkan informasi

untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, ijin cuti dan sebagainya.

b. Fungsi regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi pada semua lembaga ataupun organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, pertama, atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Di samping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberi instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapisan atas (*Position of Authority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak tergantung pada:

1. Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah
2. Kekuatan pimpinan dalam memberikan saksi
3. Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai seorang pribadi
4. Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.

Kedua, berkaitan dengan pesan atau message, pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan

kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

c. Fungsi persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi kekuatan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya dari pada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangnya.

d. Fungsi integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

3. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi dapat berupa hambatan dari proses komunikasi, Hambatan fisik, hambatan Sematik dan hambatan psikologis. (Fajar, 2009: 62)

a. Hambatan dari proses komunikasi

Hambatan dari proses komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal-hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu

mendorong seseorang untuk bertindak sesuai dengan keinginan, kebutuhan atau kepentingan.

2. Hambatan dalam penyandian atau simbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang digunakan antara si pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
3. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan saluran radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan.
4. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan ini terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
5. Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima atau mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.
6. Hambatan dalam memberikan balikan. Balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya kan tetapi memberikan interpretatif, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.

b. Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif contohnya gangguan cuaca, gangguan komunikasi dan lain-lain.

1. Gangguan cuaca misalnya gangguan kesehatan karena banyak masyarakat menjadi korban baik luka berat maupun luka ringan akibat tertimpa

runtuhan serta kondisi yang masih berada-berada di tenda-tenda darurat sehingga keadaan fisik tidak terjamin.

2. Gangguan komunikasi misalnya sehubungan dengan terputusnya jaringan listrik dan telekomunikasi pasca gempa di beberapa wilayah menyebabkan komunikasi terganggu.

c. Hambatan Sematik

Hambatan Sematik berupa kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti berbeda, tidak jelas, atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima, dengan kata lain bahasa yang dipergunakan berbeda.

d. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi. Dalam musibah ini komunikasi masih trauma dengan musibah yang menimpa mereka. Bencana yang telah mengambil harta dan benda mereka menimbulkan dampak traumatik yang sangat tinggi sehingga pada saat diajak untuk berkomunikasi menjadi tidak nyambung bahkan ketidakmampuan mereka dalam menghadapi bencana ini menimbulkan stress yang berkepanjangan. Faktor psikis komunikasi ini yang membuat proses rekonstruksi menjadi sulit.

4. Work From Home (WFH) Selama Pandemi COVID – 19

Dengan situasi dunia saat ini, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah mengumumkan tentang pandemi virus COVID – 19 di seluruh dunia. Presiden Indonesia, Joko Widodo dalam pidatonya mengintruksikan masyarakat

Indonesia untuk mengurangi kegiatan di luar rumah yang tidak penting. Termasuk menerapkan sistem kerja Work From Home (WFH) dan sekolah serta kuliah secara online. Ini merupakan langkah strategis yang diambil pemerintah untuk pencegahan wabah virus corona yang semakin meluas di Indonesia saat ini.

Instruksi ini khususnya untuk Aparatur Sipil Negara, yang telah ditindak lanjuti oleh Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID – 19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Yang isinya, ASN dapat bekerja di rumah atau tempat tinggal, tetapi dipastikan ada dua level pejabat struktural tertinggi yang bekerja di kantor.

Tujuan utama dikeluarkannya Surat Edaran tersebut adalah:

1. Mencegah dan meminimalisir penyebaran, serta mengurangi risiko COVID – 19 di lingkungan instansi pemerintah pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.
2. Memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi masing – masing instansi pemerintah dapat berjalan efektif untuk mencapai kinerja masing – masing unit organisasi pada instansi pemerintah.
3. Memastikan pelaksanaan pelayanan publik di instansi pemerintah tetap berjalan efektif. Mencermati perilaku efektivitas Work From Home (WFH),

Peraturan Pemerintah nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Covid-19 telah

menyatakan bahwa PSBB dilakukan salah satunya dengan melibatkan tempat kerja. Namun dunia kerja tidak mungkin selamanya dilakukan pembatasan, roda perekonomian harus tetap berjalan. Panduan pencegahan penularan Covid-19 selama PSBB bagi Tempat Kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Pihak manajemen agar senantiasa memantau dan memperbaharui perkembangan informasi tentang COVID19 di wilayahnya. (Secara berkala dapat diakses di <http://infeksiemerging.kemkes.go.id>. dan kebijakan Pemerintah Daerah setempat).
- 2) Pembentukan Tim Penanganan Covid-19 di tempat kerja yang terdiri dari Pimpinan, bagian kepegawaian, bagian K3 dan petugas Kesehatan yang diperkuat dengan Surat Keputusan dari Pimpinan Tempat Kerja.
- 3) Pimpinan atau pemberi kerja memberikan kebijakan dan prosedur untuk pekerja melaporkan setiap ada kasus dicurigai Covid-19 (gejala demam atau batuk/pilek/nyeri tenggorokan/sesak nafas) untuk dilakukan pemantauan oleh petugas kesehatan.
- 4) Tidak memperlakukan kasus positif sebagai suatu stigma.
- 5) Pengaturan bekerja dari rumah (work from home).

B. Definisi Operasional

1. Komunikasi dalam organisasi merupakan proses penghasilan, penyaluran, dan menerima pesan-pesan dalam keseluruhan proses organisasi. Dalam komunikasi, kemampuan komunikator, keakuratan pesan, proses pengendalian, ketetapan saluran dan menerima pesan merupakan komponen yang sangat penting. Terganggunya semua komponen itu akan

membawa komunikasi tidak dapat berjalan dengan semestinya. (Soetopo, 2012: 189)

2. Hambatan komunikasi adalah hambatan pada saat berkomunikasi yang berupa hambatan dari proses komunikasi, Hambatan fisik, hambatan Sematik dan hambatan psikologis. Hambatan dari proses komunikasi adalah sebagai berikut: (Fajar, 2009: 62)

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Teori yang dipakai untuk menjelaskan logika penelitian ini, diambil dari penelitian terdahulu. Beberapa topik penelitian mengenai kinerja yang berbeda telah ada didaerah-daerah lain serta karakteristik informan yang berbeda pula, penelitian terdahulu tersebut antara lain:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Meryana Chandri Kustanti Universitas Indraprasta PGRI Jakarta 2020	Hambatan Komunikasi Interpersonal pada Physical Distancing di Situasi Pandemi Covid-19	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan terdapat Ada empat hambatan dalam komunikasi yaitu Penggunaan bantuan media pada saat berkomunikasi tidak selalu lancar seperti yang diharapkan. Kendala-kendala teknis pada perangkat media bisa saja timbul salah satunya lemahnya sinyal internet pada smart phone. Kendala

			<p>teknis tersebut masuk kedalam hambatan proses. Hambatan psikososial paling berpotensi besar dalam mempengaruhi komunikasi interpersonal menjadi efektif atau tidak disamping hambatan proses. Kondisi psikologis seseorang dalam situasi pandemi ini dapat mempengaruhi pesan terhambat dalam penyampaiannya. Hilangnya unsur kontak fisik dapat mengurangi makna pesan tersampaikan dengan baik. Sehingga penggunaan media diragukan dapat menggantikan arti kontak fisik sesungguhnya pada hubungan interpersonal tertentu.</p>
2	<p>Sepriadi Saputra Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang 2020</p>	<p>Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan belajar yang hanya menggunakan media WhatsApp Group tanpa menggunakan metode perkuliahan tatap muka menjadi tidak efektif, ini dikarenakan banyaknya kendala yang dihadapi oleh mahasiswa dan dosen saat pelaksanaan kegiatan perkuliahan berlangsung. Berbagai kendala yang dihadapi adalah tingkat keterbukaan yang kecil dari mahasiswa, empati yang sulit untuk ditunjukkan baik oleh mahasiswa maupun oleh dosen, sikap dukungan yang tidak sekuat</p>

			<p>apabila pembelajaran dilakukan dengan pertemuan langsung dikelas, sikap yang ditunjukkan sebagian besar berlaku sebaliknya dengan apa yang diharapkan oleh dosen, serta kesetaraan makna materi pembelajaran baik itu bagi mahasiswa maupun bagi dosen yang berbeda.</p>
3	<p>Latif Syaipudin IAIN Tulungagung 2020</p>	<p>Peran Komunikasi Massa Di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu, pertama menyatakan bahwa komunikasi massa memiliki peranan sentral dalam menanggapi pandemi Covid-19 ini. Kedua, bahwasanya persoalan yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19 ini yang menjadi permasalahan global berpotensi memicu adanya tatanan atau rekontruksi sosial yang baru, dengan demikian diperlukan adanya komunikasi yang erat antara stakeholder dengan masyarakat dalam menanggapi permasalahan ini.</p>

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang langsung terjun untuk meneliti ke lokasi penelitian atau lebih sering disebut kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental (fakta dan nyata) bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya (Moleong, 2010: 3).

Penelitian ini, penelitian kualitatif bersifat pemberian (deskriptif) untuk menceritakan secara nyata yang ada di lapangan. Penelitian deskriptif artinya mencatat secara teliti segala gejala (fenomena) yang di lihat dan didengar serta dibacanya (via wawancara atau bukan, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dokumen resmi atau bukan, dan lain-lain yang dianggap dapat menguatkannya) (Bungin, 2012: 93).

Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini lebih ditekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) (Kriyantono, 2015: 56).

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Burhan Bungin, subjek penelitian yaitu “Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh penelitian. Jika kita bicara

tentang subjek, sebetulnya kita berbicara tentang unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti” (Bungin, 2012: 93).

Subjek penelitian terdiri dari karyawan PT Tunggal Mitra Menggala 2 memiliki beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Bekerja di kantor utama dan yang melakukan pekerjaan administrasi pada bagian keuangan, personalia dan adfeling.
2. subjek penelitian tersebut yang mengalami pembatasan bekerja, dan beberapa diantaranya melakukan pekerjaan melalui rumah (*work from from*) sesuai anjuran pemerintah.
3. Jumlah subjek untuk penelitian ini diambil dari 50% dari jumlah karyawan yang ada, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Subjek Penelitian

Jabatan Perusahaan	Jumlah Karyawan (Personal)	Jumlah subjek
Bagian Keuangan	6	3
Bagian Personalia	6	3
Bagian Adfeling	8	4
Jumlah	20	10

Sumber : Data Olahan, 2021

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal dalam organisasi karyawan PT Tunggal Mitra Menggala 2.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor utama PT Tunggal Mitra Menggala 2 yang berada di Desa Pematang Genting Kecamatan Pujud kabupaten Rokan Hilir Riau. Peneliti memilih lokasi tersebut karena merupakan kantor utama dari perusahaan perkebunan, sehingga banyak karyawan yang melakukan penyesuaian kerja pada saat pandemic covid 19. Adapun rencana waktu penelitian dapat dijadwalkan sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Jadwal Kegiatan Rencana Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																	
		November				Desember				Januari				Februari				Juni	Juli
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Persiapan dan Penyusunan UP			X	X	X	X												
2	Seminar UP								X										
3	Penelitian Lapangan									X	X								
4	Pengolahan Analisis Data											X	X						
5	Konsultasi Bimbingan Skripsi													X	X				
6	Ujian Skripsi																X		
7	Revisi dan Pengesahan Skripsi																	X	
8	Penggandaan serta penyerahan Skripsi																		X

Sumber : Data Olahan, 2021

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan metodologi penelitian di atas, maka sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber pokok adalah catatan-catatan hasil wawancara terstruktur serta non struktur kepada informan kunci dengan *face to face* (langsung bertatap muka) ketika mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian dan pengamatan langsung (Amiruddin, 2014: 81).

Menurut Sugiyono, data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010: 412). Jadi dapat disimpulkan bahwa data primer adalah hasil dari wawancara dan observasi di tempat penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010: 402). Selain itu data sekunder juga dapat diartikan data yang telah dikumpulkan dan dari sumber-sumber yang telah ada dan disebut data pendukung, yakni dapat disimpulkan bahwa data-data tersebut adalah data yang diperoleh dari buku, dokumen-dokumen resmi serta hasil-hasil laporan yang membahas masalah penelitian ini (Amiruddin, 2014: 82).

Data sekunder penelitian ini adalah data yang bersumber dari dokumentasi PT Tunggal Mitra Menggala 2 berupa gambaran umum, struktur organisasi, jumlah karyawan serta tugas dan peran supervisor.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan informasi suatu data dan bahan lainnya dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini dilakukan dengan tiga cara yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi juga adalah kegiatan yang setiap saat kita lakukan. Dengan perlengkapan panca indranya yang kita miliki, kita sering mengamati obyek-obyek di sekitar kita (Kriyantono, 2015: 108).

Dalam hal ini penulis secara langsung mengamati terhadap obyeknya dengan dibantu seperangkat alat seperti *tape recorder*, buku catatan dan lain-lain yang semua itu dilakukan dengan datang langsung ke PT Tunggal Mitra Menggala 2. Observasi yang dilakukan adalah melihat berlangsungnya komunikasi *interpersonal* yang terjadi saat jam kerja karyawan ditengah pandemic covid-19.

2. Wawancara

Wawancara juga bisa di artikan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Kriyantono, 2015: 98).

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung dengan pimpinan maupun karyawan yang berada di PT Tunggal Mitra Menggala 2.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuesioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dalam melakukan wawancara pada orang-orang yang bersangkutan (narasumber) peneliti langsung mengumpulkan data-data untuk dijadikan dokumen (Arikunto, 2010: 145).

Dokumentasi dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan serta dokumen - dokumen lainnya. Dokumen dapat berupa catatan pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen rapat, *photo*, rekaman video, rekaman kaset, dan lain sebagainya.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik menguji keabsahan data sebagai berikut : (Sugiyono, 2012: 461).

1. Perpanjangan keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan peneliti bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan data yang dikumpulkan. Dalam hal ini, peneliti kembali ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan

sumber datang yang pernah ditemui atau pun belum, hal ini akan menambah fokus penelitian yang mungkin ada yang data dirahasiakan sehingga akan memunculkan data yang sebenarnya.

2. Ketekunan pengamatan

Dalam hal ketekunan pengamatan bertujuan untuk melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan pengamatan, penulis dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis dari yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, dengan demikian triangulasi dapat disimpulkan sebagai teknik pengumpulan data dan waktu penelitian agar lebih memfokuskan data yang diperlukan.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberi data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu menggunakan lebih dari satu informan dan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama. Peneliti memperoleh data mengenai fokus penelitian dengan mewawancarai beberapa karyawan perusahaan. Di samping itu peneliti juga menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu teknik wawancara dan observasi untuk menggali data tentang hambatan komunikasi pada pandemi Covid 19 di PT Tunggal Mitra Menggala 2.

4. Mengadakan Member *Check*

Teknik ini dilakukan dengan cara diskusi dengan sumber data penelitian yang bertujuan agar data yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan penelitian sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data tersebut atau informan.

G. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2012:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit (unit,

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012: 246) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga data mencapai kejenuhan.

Menurut Bodgan dalam Sugiyono (2012: 244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan - bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan pada orang lain.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dengan analisis deskriptif, peneliti mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

Tahapan dalam metode analisis data kualitatif (Moleong, 2010: 219) diantaranya:

1. Mencatat data yang dihasilkan di lapangan, kemudian memberikan kode agar sumber data tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah, mengklasifikasikan, dan menganalisisnya dengan menggunakan alat analisis.

3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola hubungan-hubungan dalam membuat temuan-temuan umum dalam penelitian.

Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang berbeda. Huberman dan Miles mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu 1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi (Idrus, 2009: 148).

Tiga alur kegiatan dalam analisis data yang penting untuk dilakukan secara bersamaan, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sedangkan dalam kegiatan ini, penulis memilih data-data yang diperoleh dari para informan yang ada di Kantor PT Tunggal Mitra Menggala 2.

Dalam praktiknya, kegiatan melakukan reduksi data berlangsung terus menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi (dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi dan menulis memo). Oleh karena itu, proses reduksi data ini dimaksudkan

untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun, yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah dalam memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan disini, dimaksudkan peneliti sebagai salah satu langkah peneliti dalam mencari makna secara menyeluruh (*holistic meaning*) dari apa yang diperoleh selama penelitian di lapangan. Dan tidak berhenti sampai disini saja, melainkan dari kesimpulan yang diambil masih membutuhkan adanya verifikasi ulang pada catatan lapangan atau diskusi dengan teman sejawat untuk kepentingan terbangunnya “kesepakatan intersubjektif”, dan dari hasil tersebut dapat dianggap bahwa data tersebut bernilai valid atau reliable.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Tunggal Mitra Plantation, Perkebunan Manggala 2, dahulunya tergabung dalam Perusahaan Salim Indoplantation , yang masih dalam 1 kebun yaitu Perkebunan Manggala pada tahun 1995 terjadi split menjadi dua unit usaha perkebunan yaitu Manggala-1 dan Manggala-2. Pada tahun 2001 terjadi peralihan kepemilikan Perusahaan dari Salim Indoplantation ke Group Minamas Plantation, tahun 2003 Perkebunan Manggala-2 terjadi split 2 unit usaha yaitu Perkebunan Manggala 3 hingga saat ini.

Kegiatan Perusahaan

Kelapa sawit , Minyak sawit dan Inti sawit PT. Tunggal Mitra Plantation Perkebunan Manggala 2, menjadikan minyak dan inti sawit sebagai komoditi utama yang memberikan kontribusi besar bagi pendapatan perusahaan. Produk minyak dan inti sawit yang dihasilkan Perusahaan sudah dikenal di pasar local dan Internasional dengan pasokan yang tepat waktu kepada pembeli dengan mutu yang dihasilkan sebagai berikut :

1. Crude Palm Oil (CPO)
2. Palm Kernel Oil (PKO).

2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

Visi Perusahaan

Untuk menjadi Perusahaan Agri Bisnis kelas dunia dengan kinerja prima dan melaksanakan tata kelola bisnis terbaik, maka pimpinan unit usaha beserta seluruh staf dan karyawan PT. Tunggal Mitra Plantation Perkebunan Manggala 2, secara konsisten merupakan SMM RSPO 2013-2014.

Misi perusahaan

- a. Mengembangkan industri hilir berbasis perkebunan berkesinambungan
- b. Menghasilkan produk berkualitas untuk pelanggan.
- c. Memperlakukan karyawan sebagai asset strategis dan mengembangkannya secara
- d. Berusaha sebagai Perusahaan terbaik dan terpilih yang bisa memberikan kesejahteraan kepada staff karyawannya.
- e. Menjadi perusahaan yang paling menarik untuk mitra bisnis
- f. Memotivasi karyawannya untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan komunitas.
- g. Melaksanakan seluruh aktifitas Perusahaan yang berwawasan lingkungan.

Tujuan Perusahaan

- a. Perusahaan dengan paradigma baru menjunjung tinggi tata nilai dengan kepemimpinan transformasional.
- b. Seluruh aktifitas proses untuk menghasilkan produk kelapa sawit.
- c. Membantu pelaksanaan kegiatan umum , olah raga , sosial dan keagamaan.

- d. Pengembangan dan implementasi manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi dan kinerja.

3. Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi adalah suatu kerangka hubungan kerja antara satu individu dengan individu lainnya, dalam rangka mencapai satu tujuan dengan menggunakan aturan-aturan yang telah disepakati secara bersama. Struktur dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan, hal ini dikarenakan dalam struktur organisasi tersebut ada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas. Struktur organisasi yang digunakan yaitu Lini yang merupakan struktur organisasi dimana atasan mempunyai karyawan yang dapat membantu menjalankan tugas sesuai dengan wewenangnya masing-masing.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, manajemen PT. Tunggal Mitra Plantation Perkebunan Manggala 2 membuat struktur organisasi sesuai dengan kebutuhan dan jenis kegiatan usaha perusahaan, struktur organisasi yang disajikan merupakan struktur organisasi yang berada pada kantor pusat dengan mencantumkan tingkat jabatan yang dipandang tinggi oleh perusahaan, berikut merupakan struktur bagan organisasi perusahaan PT. Tunggal Mitra Plantation Perkebunan Manggala 2:

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi PT Tunggal Mitra Plantation Manggala 2



Sumber : PT. Tunggal Mitra Plantation Perkebunan Manggala 2

4. Job Description

Adapun tugas dan wewenang masing-masing bagian dalam perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Direktur Area

Direktur Area merupakan bagian yang memimpin usaha perkebunan kelapa sawit yang berada di kabupaten Rokan hilir milik PT Tunggal Mitra Plantation Manggala 2

2. Manajer

Manajer merupakan pimpinan, pelaksanaan dari rencana-rencana perusahaan yang dikelola, bertugas merencanakan, mengorganisasikan perusahaan dan pengawasan terhadap bawahan agar bekerja sesuai dengan yang direncanakan dan sebagai penanggung jawab semua kegiatan yang ada di perusahaan.

3. Kepala Tata Usaha (KTU)

Kepala tata usaha Bertugas sebagai penanggung jawab di bagian tata usaha atau administrasi baik keuangan, gudang maupun kepersonaliaan. Dalam menjalankan tugasnya KTU di bantu oleh beberapa staf. Bagian keuangan diantaranya yaitu kepala bagian keuangan yang bertugas menyiapkan dana untuk pembayaran yang dibutuhkan perusahaan, Krani 1 keuangan perpajakan yang bertugas bertanggung jawab menyiapkan dan membuat laporan yang berkaitan dengan administrasi keuangan ke HO sesuai dengan kriteria CTT (Cepat, Tepat, dan Tertib), bertanggung jawab terhadap penerapan, pembayaran dan pelaporan PPH sesuai peraturan pemerintah, dan kasir bertugas Menyiapkan laporan *Cash Of Opname* harian, Melakukan pembayaran transaksi yang telah diotorisasi atasan. Bagian gudang diantaranya yaitu ada kepala gudang yang bertugas merencanakan kebutuhan barang untuk keperluan operasional mulai dari penerimaan barang, permintaan barang dan pengeluaran barang, Krani 1 gudang bertugas membuat laporan bulanan gudang, mengatur dan melakukan penyimpanan barang di gudang.

4. *Community Development Officer* (CDO)

Community Development Officer (CDO) bertugas membantu Administratur dalam tugas Territorial baik internal maupun eksternal, Pengamanan asset perusahaan baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, Pengayoman internal terhadap karyawan/ti dalam hal bahwa karyawan merasa memiliki kebun/perusahaan.

5. Personalia/HRGA (*Human Resource General Affair*)

Personalia/HRGA (*Human Resource General Affair*) merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam sumber daya manusia untuk membuat kebutuhan Planing tenaga kerja, Melaksanakan *Recruitment* untuk pemenuhan tenaga kerja, dan melaksanakan Training untuk menciptakan tenaga kerja yang ahli dan handal dalam bidangnya.

6. Kepala Kebun

Kepala kebun bertugas sebagai penanggung jawab semua kegiatan kebun dengan wilayah-wilayah kebun yang telah ditentukan atau ditetapkan yaitu kebun barat dengan kebun timur, dalam pelaksanaannya kepala kebun di bantu oleh Asisten afdeling yang bertugas dalam pencapaian produksi, menjaga kebersihan kebun dan administrasi afdeling, selain itu asisten di bantu oleh Mandor I Afdeling yang bertugas sebagai pengontrol semua kegiatan yang ada di Afdeling, kemudian Mandor tanaman dan mandor pemanen yang bertugas membantu kelancaran kegiatan-kegiatan Afdeling, Mengatur blok-blok kepada pemanen, Menjaga mutu buah, Menyusun/membuat rotasi pemanen, dan Krani Afdeling yang bertugas mengurus semua kebutuhan administrasi Afdeling.

7. Asisten Afdeling

Asisten Afdeling merupakan pimpinan Afdeling yang membawahi mandor 1, mandor pemanen, mandor perawatan, dan krani yang bertugas memberikan arahan dan perintah kepada mandor 1, mandor pemanen, mandor perawatan dan krani untuk melakukan perencanaan target produksi, mengawasi pekerjaan di lapangan apakah pelaksanaan di lapangan telah sesuai dengan ketetapan perusahaan dan pencapaian target, kemudian mengawasi pengangkutan buah dari TPH menuju pabrik kelapa sawit (PKS).

8. Kepala Teknik Kepala

Teknik bertugas Membuat program kerja bulanan dan menjabarkan Policy divisi, Meneliti dan mengoreksi serta mengusulkan proposal dan Design ke divisi Teknik, Analisa hasil kerja dan membuat usulan perbaikan kerja.

9. Asisten Tehnik

Asisten tehnik bertugas dan bertanggung jawab dalam bagian Maintenance serta alat-alat berat dan transportasi dalam penggunaan alat yang diperuntukkan untuk kebutuhan perusahaan. Mengawasi keluar masuknya barang dan perbaikan alat-alat pada transportasi.

10. Kepala pabrik

Kepala pabrik bertugas menjalankan proses produksi untuk menghasilkan CPO (Crude Palm Oil) dan kernel, Melakukan proses control terhadap proses produksi, Melakukan evaluasi terhadap proses produksi.

11. Asisten Pabrik

Asisten Pabrik berada di bawah naungan kepala pabrik yang bertugas dan bertanggung jawab atas kegiatan pengolahan minyak kelapa sawit yang di bantu oleh beberapa mandor yang dibagi dalam beberapa stasiun proses pengolahan minyak sawit, serta mengawasi kegiatan tenaga kerja pabrik sawit untuk menjalankan tugas sesuai dengan instruksi kerja, mematuhi tata tertib yang berlaku di lingkup pabrik guna mencegah kecelakaan kerja.

B. Hasil Penelitian

1. Protokol Perusahaan Pada Saat Pandemi COVID-19

Dalam pro-aktif melakukan upaya pencegahan penularan melalui isolasi mandiri, menghindari interaksi dengan keramaian/kerumunan dan upaya pencegahan lainnya seperti penggunaan masker dan wajib cuci tangan. Terdapat beberapa panduan untuk pencegahan penularan virus yang makin meluas khususnya di lingkungan perkebunan kelapa sawit kita.

a. Pemeriksaan Kesehatan dan Kebersihan Lingkungan.

1. Dilakukan pemeriksaan kesehatan staf dan karyawan, khususnya yang demam dengan suhu tubuh di atas 37.5°C atau menunjukkan gejala batuk/pilek/kesulitan bernafas (sesak nafas/nafas cepat) agar segera berkonsultasi dengan dokter dan dilaporkan ke atasan.
2. Bagi staf/karyawan yang menunjukkan gejala seperti poin 1 di atas, tidak diperkenankan masuk kerja sebelum ada kepastian dan rekomendasi dari dokter.
3. Setiap unit kerja wajib menyediakan sabun dan hand sanitizer di setiap kantor dan mess.

4. Staf, karyawan dan tamu perusahaan wajib menggunakan masker.
5. Staf dan karyawan dihimbau untuk menunda penyelenggaraan kegiatan yang melibatkan banyak orang.
6. Staf dan karyawan dihimbau untuk tidak menerima tamu di lingkungan kerjanya tanpa persetujuan pimpinan.

b. Perketat Lalu-lintas Orang di Pintu Masuk

1. Mencegah, membatasi dan meminimalkan pergerakan karyawan kebun keluar area perkebunan. Jika urgent, harus mendapat izin dari atasan dan dicatat tujuan kepergiannya.
2. Perketat masuknya tamu/orang ke kebun, kalau tidak ada hal-hal yang sangat urgent. Tamu yang masuk dari luar kebun (jika tidak bisa dihindari) wajib diukur suhu tubuhnya dan dicatat riwayat perjalanan yang bersangkutan. Pintu masuk yang perlu dipetketat antara lain:
 - Pintu Masuk Kebun
 - Pintu Masuk Kantor Kebun dan Pabrik Kelapa Sawit/PKS.
 - Pintu Masuk Perumahan
3. Bagi staf dan karyawan yang baru saja kembali dari luar negeri ataupun dari luar daerah yang termasuk zona merah harus bekerja dari rumah (WFH) selama 14 hari (*self quarantine*).

c. Hindari / Kurangi Briefing, Apel dan sejenisnya.

1. Briefing ataupun apel siaga di kantor/afdeling/kebun untuk pegawai/pekerja diupayakan semaksimal mungkin dihindari. Kalaupun terpaksa dilakukan,

semua yang hadir wajib memakai masker dan sarana perlindungan diri lainnya dengan jumlah peserta maksimal 10 orang.

2. Jaga jarak (*social distancing*) minimal 1 meter antara peserta briefing/apel.
3. Komunikasi antar pimpinan, dengan pegawai dan karyawan kebun dengan menggunakan media telekomunikasi yang ada (bisa video conference dengan menggunakan zoom, blizz, wa, dan lain-lain).

d. Sediakan Tempat Cuci Tangan di Semua Pintu Masuk

1. Setiap orang (termasuk karyawan) yang akan masuk ke wilayah perusahaan diwajibkan mencuci tangan dengan air sabun/hand sanitizer dengan cara yang benar. Perhatian khusus harus diberikan kepada supir truk dan tangki CPO yang keluar masuk kebun dan PKS. Jika memungkinkan sediakan pengukur suhu dengan memanfaatkan alat pengukur suhu dari klinik perusahaan.
2. Tempat cuci tangan dapat disediakan di depan pos penjagaan (security post) atau tempat strategis lainnya. Tempelkan gambar grafis petunjuk cara mencuci tangan yang benar. Bagi yang tidak mau dan tidak patuh melakukan cuci tangan dilarang memasuki areal tujuan. Petugas jaga bisa dibekali dengan Surat Instruksi pimpinan kebun/PKS.
3. Karyawan di lapangan (kebun) juga harus melakukan hal yang sama dengan melakukan cuci tangan. Hal ini dilakukan, baik ketika karyawan masuk kantor divisi/afdeling, maupun ketika dia kembali dari kebun menuju perumahan divisi/afdeling.

4. Bila diluar PKS ada warung atau kantin serta pondok para supir beristirahat juga harus mendapat perhatian. Daerah ini sangat rentan karena tempat berinteraksi beragam orang luar (supir, kenek dan penjual makanan). Jaga jarak (social distancing) dan pentunjuk-petunjuk dari pemerintah harus dijalankan dan diawasi secara ketat dan tegas. Warung dan Kantin di area perkebunan/perusahaan diwajibkan menyediakan sabun/hand sanitizer untuk mencuci tangan.

e. Dirikan Posko Covid-19

Pandemi Covid-19 belum berakhir. Untuk itu kami mengharapkan setiap perusahaan perkebunan dapat mendirikan Posko Covid-19 di masing-masing perkebunan dan gugus tugas di setiap perumahan Afdeling/PKS, dengan mengoptimalkan klinik ataupun unit kesehatan yang ada.

1. Fungsi dan pelayanan yang diberikan oleh Posko Covid-19 antara lain:
 - a. Penyediaan masker;
 - b. Penyediaan sabun dan disinfektan;
 - c. Memeriksa kesehatan karyawan terutama yang mempunyai gejala batuk dan demam;
 - d. Secara cepat menginformasikan kepada Posko Covid di RS rujukan yang ada di masing-masing daerah, kalau ada terindikasi Covid-19, sehingga secara cepat dapat ditangani lebih lanjut;
 - e. Untuk mengetahui informasi tentang Covid-19, dapat di akses ke aplikasi WA dari Pusat Informasi Covid-19

f. Posko ini kiranya juga dapat ikut membantu pemeriksaan kesehatan masyarakat sekitar kebun.

2. Fungsi gugus tugas di perumahan Afdeling/PKA antara lain:

- a. Memantau pergerakan karyawan penghuni perumahan yang keluar maupun tamu yang masuk perumahan Afdeling.
- b. Melaporkan dan memfasilitasi kepada Posko Covid-19 jika ada karyawan/penghuni perumahan yang mengalami gejala sakit.
- c. Melakukan penyuluhan dan kampanye pentingnya menjaga kesehatan dan melakukan pencegahan terhadap penyakit (dapat dilakukan bekerjasama dengan Puskesmas/Poliklinik terdekat).

f. Mudik Lebaran

Kepada segenap karyawan perkebunan, disarankan untuk tidak melakukan perjalanan mudik saat Lebaran nanti. Hal ini untuk mencegah kemungkinan penularan wabah Covid-19 dari sumber yang tidak diketahui. Selama bulan Ramadhan juga dihimbau agar menghindari berkumpul dengan orang banyak dalam bentuk sholat tarawih maupun buka bersama.

Pelaksanaan Protokol ini tentunya disesuaikan dengan kondisi masing-masing perkebunan, termasuk penerapan sanksi bagi karyawan yang tidak mematuhi. Tetap semangat dan mematuhi langkah-langkah yang dilakukan oleh Pemerintah. Kiranya Tuhan Yang Maha Esa akan selalu melindungi upaya baik kita bersama.

2. Hambatan dalam komunikasi pada Pandemi Covid 19 di PT Tunggal Mitra Menggala 2)

a. Hambatan Proses

Hambatan proses terjadi pada proses komunikasi itu sendiri. Dalam situasi *physical distancing* contohnya pada saat kita video call dengan orang lain. Meskipun bertatap muka terkadang koneksi atau sinyal provider internet terkadang membuat video call tidak berjalan lancar, sehingga pada saat membicarakan hal-hal yang penting dan video menjadi terputus-putus suaranya ataupun gambarnya membuat pesan tidak tersampaikan dengan baik. Dalam hambatan proses, faktor noise (gangguan) sangat berperan menjadi hambatan. Suara terputus-putus karena sinyal jelek, suara kurang jelas sehingga artikulasi tidak jelas, camera handphone buram sehingga orang yang diajak bicara tidak jelas ekspresi wajahnya. Sehingga proses komunikasi yang terjadi tidak berjalan lancar.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan yang melakukan WFH saat pandemic, beliau mengatakan :

Kami dikantor diwajibkan untuk mengikuti WFH, untuk jadwal WFH nya sendiri sudah diatur kepala divisi. Pada saat pelaksanaan WFH, ada beberapa sedikit kendala yaitu karena keberadaan jaringan komputer dan jaringan internet sangat mempengaruhi pelaksanaan WFH. (Wawancara, 19 Oktober 2021

Suksesnya WFH di kantor dipengaruhi dari aspek ketersediaan komputer dan jaringan internet. Karena dalam pelaksanaan kerja dikantor,

tidak semua yang menggunakan Laptop. Selain itu umumnya diperusahaan perkebunan, kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer dan android yang tidak sama, adanya jaringan internet yang tidak stabil serta quota internet yang habis. Dengan adanya teknologi, bekerja dari rumah menjadi lebih fleksibel yang meningkatkan keseimbangan kehidupan dengan pekerjaan seorang karyawan.

Dalam penerapan work from home pada PT Tunggal Mitra Menggala 2, perusahaan mendukung peralatan yang ada secara bertahap.. Beberapa peralatan yang menjadi pendukung terlaksananya work from home pada PT Tunggal Mitra Menggala 2 antara lain: HP, komputer/laptop, jaringan wifi, serta peralatan alat tulis kantor. Setiap karyawan difasilitasi dengan perangkat penunjang tersebut, agar komunikasi saat bekerja dapat dilakukan meskipun dilakukan dari rumah.

Gambar 4. 2

Ruang Kerja PT Tunggal Mitra Menggala yang menggunakan Kmputer



Sumber : PT Tunggal Mitra Menggala 2

Peranan komputer menjadi peralatan penunjang utama keberlangsungan proses bekerja di rumah work from home pada PT Tunggal Mitra Menggala 2, Dalam melakukan koordinasi dengan tim kerja, perusahaan menggunakan beberapa aplikasi untuk berkoordinasi. Beragam aplikasi program komputer dapat membantu penyelesaian pekerjaan administrasi perkantoran.

Berdasarkan survei diperoleh informasi bahwa beberapa aplikasi yang mendukung pelaksanaan WFH antara lain: whatsapp, zoom cloud meeting, google teams, telegram, SMS, geogle meeting, g-mail, internet explorer. Selain aplikasi dapat diakses melalui laptop / computer, aplikasi tersebut juga dapat digunakan melalui mobile phone. Sehingga pada saat karyawan tidak menggunakan laptop / computer tetap dapat terhubung dengan rekan kerja.

Umumnya penggunaan laptop / komputer antara lain sebagai sarana komunikasi, dengan menggunakan komputer dapat mengakses internet untuk berkomunikasi dengan pihak lain seperti pesan instan, video call, jejaring sosial, dan lain sebagainya. Salah satu bentuk komunikasi yang sering dilakukan oleh karyawan PT Tunggal Mitra Menggala 2 adalah rapat koordinasi. Terutama rapat koordinasi terkait dengan perencanaan, pengendalian, monitoring dan evaluasi.

Bekerja secara virtual dan jarak jauh ini dapat menciptakan kelonggaran bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya kapan saja dan dimana saja, dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi modern. Selama pandemic Covid-19, rapat koordinasi dilaksanakan secara teleconference. Seperti halnya, pelaksanaan meeting mingguan, ataupun bulanan dengan memanfaatkan aplikasi menggunakan aplikasi Zoom Cloud Meeting. Selama pelaksanaan rapat secara virtual ditemukan beberapa kendala diantaranya ketersediaan komputer dan jaringan. Selama rapat jarak jauh tersebut kadang ditemui suara yang putus-putus dan tidak jelas, terputusnya jaringan akibat sinyal yang tidak stabil.

Penanganan kendala WFH dari ketersediaan komputer dan jaringan internet, perusahaan mencoba dengan beberapa langkah berikut:

1. Penyediaan PC/laptop dengan pola *one man one computer*.
2. Mewajibkan setiap pegawai menguasai komputer.
3. Pemasangan wifi di rumah.
4. Pendanaan belanja pulsa internet bagi setiap pegawai.

b. Hambatan Fisik

Hambatan fisik bisa berupa non verbal *communication* atau keterbatasan fisik seseorang. Namun, pembahasan hambatan fisik pada *physical distancing* lebih kepada hambatan kontak fisik. Untuk sebagian orang yang terbiasa melakukan kontak fisik untuk berkomunikasi dengan orang lain seperti sentuhan kecil yang membuat seseorang merasa terikat dengan orang lain tentunya dapat menyebabkan perasaan kehilangan ketika tidak dapat melakukan hal tersebut.

Contohnya: pada saat karyawan dengan rekannya, dimana saat memberi pengarahan, biasanya atasan menggunakan tangan dalam menjelaskan instruksi-instruksi dalam bekerja agar karyawan lainnya paham dan mengerti apa yang dimaksudkan atasan. Sejak kondisi *work from home*, ini tidak dapat dilakukan, dan mengharuskan karyawan berusaha keras untuk mengerti instruksi yang diberikan. Seperti pada kutipan wawancara dengan salah satu karyawan berikut:

Biasanya dalam bekerja dikantor, rekan kerja atau atasan memberikan instruksi dengan menunjukkan langsung dengan tindakan atau tangannya, namun sejak adanya pandemic yang mengharuskan bekerja di rumah, saya terkadang sulit untuk mengerti instruksi tersebut. (Wawancara, 19 Oktober 2021)

Gambar 4. 3

Pemberian Pengarahan Kepada Karyawan Dengan Melaksanakan Protokol Kesehatan



Sumber : PT Tunggal Mitra Menggala 2

Meskipun bisa berkomunikasi lewat video call namun belum bisa menggantikan kontak fisik kepada rekan kerja. Sehingga pesan tertentu yang diwakili oleh bahasa tubuh tidak dapat tersampaikan dengan baik. Hambatan fisik tidak dapat dihindari dalam situasi ini, namun dengan memaksimalkan aspek bahasa tubuh yang lain dengan ekspresi wajah atau gerak tubuh yang jelas terlihat (dalam penggunaan video call) bisa meminimalisir setidaknya kekosongan tersebut. Hambatan fisik juga diperparah apabila karyawan terpapar virus corona, mereka mesti dirawat di rumah isolasi yang disediakan perusahaan, dan tentunya semakin berdampak dalam berkomunikasi.

Gambar 4. 4

Bersama Satgas dan Perusahaan, Danramil 02/TP Tinjau Lokasi Isolasi Mandiri



Sumber : PT Tunggal Mitra Menggala 2

Penerapan isolasi di rumah tidak berarti memutus akses kita dari dunia luar. Jika komunikasi tatap muka menjadi bagian penting aktivitas manusia, kini tergantikan dengan komunikasi yang dimediasi perangkat teknologi. Saat melakukan karantina di rumah, kita hanya berkomunikasi tatap muka dengan anggota keluarga di rumah. Selebihnya adalah komunikasi lewat dunia maya.

Bekerja dari rumah, sekolah dari rumah dan kegiatan lainnya dimungkinkan lewat penggunaan berbagai aplikasi pertemuan daring, seperti Zoom, Google Meet, Skype, dan sebagainya. Tak hanya memediasi komunikasi antar manusia, perangkat teknologi komunikasi juga berfungsi sebagai penghibur saat di rumah. Beberapa karyawan menceritakan teknologi mampu mengatasi kebosanan di rumah karena mereka dapat menonton tayangan film secara streaming. Lewat teknologi pula, saya dan beberapa teman mudah berbagi dan mengakses informasi, terutama seputar penyakit

Coronavirus. Bisa dipahami jika sepanjang hari selama berbulan-bulan, gawai menjadi semakin tidak terpisahkan dengan kehidupan manusia.

Hambatan fisik sendiri sudah pasti ada pada saat chatting, dimana unsur bahasa tubuh tidak ada dikarenakan menggunakan bahasan tulisan. Sehingga otomatis, komunikasi dengan rekan kerja menjadi tidak lengkap. Hambatan fisik tidak dapat dihindari atau diminimalisir dengan cara mengoptimalkan bahasa tubuh dan ekspresi wajah agar pesan yang disampaikan jelas maksudnya.

Selain itu, meskipun berada dalam ruangan yang sama, karena adanya pembatasan jarak, dan diwajibkannya menggunakan masker dalam bekerja. Terkadang rekan kerja ada yang mengalami kendala dalam berkomunikasi. Kendala dalam komunikasi dikarenakan pada saat menjaga jarak lawan bicara sedikit kesulitan dalam mendengar. Tidak hanya itu, kesulitan dalam berkomunikasi juga dikarenakan penggunaan masker oleh karyawan sendiri.

Gambar 4. 5
Penggunaan Masker selama kegiatan di dalam ruangan



Sumber : PT Tunggal Mitra Menggala 2

Penggunaan masker memang diperlukan dalam memutus penyebaran virus corona, namun juga berdampak dalam berkomunikasi dengan rekan kerja. Pada saat penggunaan masker, lawan bicara tidak melihat gerak mulut rekan kerja, sehingga pesan yang disampaikan kurang jelas. Seperti kutipan wawancara dengan Bapak Amrizal berikut:

Saya dikantor Bersama rekan kerja lainnya menggunakan masker Ketika berada dilingkungan kantor. Penggunaan masker sebagai Langkah dalam pencegahan dari virus Corona, tapi terkadang dalam berkomunikasi sesekali saya melepaskan masker saya karena ucapan saya kurang jelas didengar oleh rekan kerja saya. (Wawancara, 23 Oktober 2021)

Kendala lainnya dalam berkomunikasi adalah Ketika dalam pengawasan kerja. Pengawasan kerja dilakukan oleh karyawan yang

mempunyai tingkatan jabatan yang lebih tinggi. Memonitor kinerja anggota tim memang kerap menjadi kendala tersendiri bagi perusahaan yang tengah menjalankan sistem WFH. Manajemen terbiasa memonitor kinerja karyawan selama bekerja di kantor atau perkebunan, kini aktifitas tersebut harus beralih dilakukan dalam keadaan WFH. Bagi perusahaan dengan sistem teknologi remote working, manajemen tentunya dapat lebih mudah untuk memonitor pekerjaan dan deadline karyawan. Namun bagi yang tidak memilikinya, hal ini bisa menjadi masalah ketika menjalankan sistem WFH,

c. Hambatan Semantik

Hambatan semantik mengarah kepada tata bahasa dan kata-kata yang diucapkan oleh pengirim pesan. Dalam physical distancing contohnya pada saat kita chatting dengan seseorang cenderung bahasa yang digunakan bahasa singkatan, bahasa istilah masa kini, penggunaan huruf kapital yang tidak sesuai kaidah bahasa, bahasa asing yang tidak dimengerti lawan bicara atau ekspresi seseorang pada saat berbicara ditunjukkan dengan emoticon (simbol). Maka, kecenderungan pesan dapat disalah artikan (*miss interpretation*) dan dapat menimbulkan miss communication.

Karyawan yang berusia muda relative sering melakukan penyingkatan saat berkomunikasi melalui chatting dengan karyawan yang lain. Hal ini terkadang tidak dimengerti rekan kerja lainnya yang kurang paham atas penyingkatan tersebut. Selain itu, karyawan yang jarang menggunakan laptop/computer mengalami beberapa kendala, misalnya salah ketik atau

terdapat penempatan huruf besar dan kecil yang tidak pada tempatnya, sehingga terkadang menimbulkan perbedaan persepsi pada lawan bicara di tempat kerja.

Penggunaan emoticon (simbol) juga menjadi masalah dalam berkomunikasi, penggunaan emoticon (simbol) yang tidak tepat akan menimbulkan persepsi yang berbeda pula. Bagi sebagian karyawan penggunaan emoticon (simbol) akan membantu maksud dari tujuan percakapan, tetapi bagi karyawan lainnya hal tersebut mempunyai arti yang berbeda-beda pula.

Selain singkatan contoh emoticon seperti yang terkadang penggunaannya menjadikan isi pesan ambigu artinya. Hambatan semantik kerap terjadi juga berkaitan dengan kondisi emosi seseorang pada saat membaca tulisan pesan tersebut. Namun, hambatan ini bisa dihindari dengan cara adanya pemberian umpan balik. Pada saat melakukan komunikasi interpersonal proses komunikasi bersifat sirkuler. Unsur feedback (umpan balik) dari penerima pesan berarti membuat receiver dapat melakukan pengecekan arti sesungguhnya langsung kepada pengirim pesan.

d. Hambatan Psikologis

Hambatan Psikologis adalah hambatan yang paling berpengaruh dalam komunikasi antarpribadi (interpersonal) dimana kondisi emosi seseorang dapat menentukan apakah pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan dapat diterima dengan benar oleh penerima pesan sesuai dengan maksud yang ingin disampaikan.

Melihat kondisi pandemi saat ini, dimana informasi mengenai pandemi Covid-19 berkebaran disosial media, bahkan banyak juga informasi yang bersifat tidak benar (hoax). Ditambah anjuran untuk tetap dirumah membuat orang-orang mengalami tekanan emosi tertentu seperti rasa bosan dan rasa tidak aman (insecure), stress dll. Keadaan emosi yang tidak stabil membuat kualitas komunikasi dapat menurun dengan tingkat stress seperti ini dapat menyebabkan orang mudah tersinggung atau marah, padahal belum tentu maksud pengirim pesan sengaja bertujuan menyinggung. Terlebih jika salah satu anggota keluarga, orang yang dikasihi, orang yang dikenal, teman ataupun kerabat yang terkena virus ini maka hal tersebut akan menyebabkan seseorang mengalami beberapa emosi seperti sedih, kesal, marah, putus asa, dll. Contohnya, pada saat berkomunikasi chatting melalui aplikasi bahasa tulisan membuat pesan terkadang salah diartikan terlebih pada saat kita tidak mendengar nada lawan bicara sehingga faktor emosi pada saat membacanya terpengaruh emosi kita pada saat itu.

Gambar 4. 6

Pelaksanaan Vaksinasi Untuk Pencegahan Virus Corona



Sumber : PT Tunggal Mitra Menggala 2

Dalam hambatan psikososial pada kondisi *physical distancing* juga dapat disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi tentang cara penanganan pandemi ini. Seperti layaknya perbedaan pendapat tentang kebijakan pemerintah mendukung lockdown atau tidak mendukung. Perbedaan persepsi tersebut membuat pengirim pesan dan penerima pesan akan terganggu kualitas hubungannya yang menyebabkan komunikasi pada saat bekerja menjadi terhambat.

Solusi untuk perbedaan persepsi adalah dengan cara berusaha saling menghargai pendapat lawan bicara dengan mendengarkan secara aktif isi pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan meskipun berbeda pendapat. Dengan mendengarkan baik-baik pendapat orang lain maka diharapkan dapat menelaah isi pesan secara logis tidak terpengaruh keadaan emosi.

C. Pembahasan

Pandemi Covid-19 memberikan dampak cukup besar bagi masyarakat, virus ini mengubah cara manusia menjalani rutinitas atau New Normal. Sejak

virus ini menjangkit di Indonesia, seluruh kegiatan di tempat umum ditiadakan. Seluruh aktivitas dibatasi dengan memberlakukan *physical distancing* seperti sekolah dan bekerja dari rumah. Namun, apabila seluruh kegiatan dibatasi, maka perekonomian nasional akan semakin babak belur. Untuk itu, masyarakat mulai mengubah perilaku sehari-hari. Bentuk perubahan atau transformasi baru inilah yang kemudian disebut New Normal. Singkatnya perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal tapi ditambah dengan penerapan protokol kesehatan.

Komunikasi pada PT Tunggal Mitra Plantation, dimana proses komunikasi melibatkan semua unsur komunikasi yang terjadi secara terus menerus dan berhubungan satu sama lain sehingga menyebabkan adanya pertukaran peran antara pengirim pesan (*sender*) dan penerima pesan (*receiver*). Dalam proses komunikasi organisasi, hambatan-hambatan biasa terjadi terutama pada kondisi berlakunya anjuran *physical distancing* dalam pandemi Covid-19 ini. Ada empat hambatan dalam komunikasi yaitu hambatan proses, hambatan semantik, hambatan fisik dan hambatan psikososial.

Penggunaan bantuan media pada saat berkomunikasi tidak selalu lancar seperti yang diharapkan. Kendala-kendala teknis pada perangkat media bisa saja timbul salah satunya lemahnya sinyal internet pada smart phone. Kendala teknis tersebut masuk kedalam hambatan proses. Hambatan psikososial paling berpotensi besar dalam mempengaruhi komunikasi menjadi efektif atau tidak disamping hambatan proses. Kondisi psikologis seseorang dalam situasi pandemi ini dapat mempengaruhi pesan terhambat dalam penyampaiannya.

Hilangnya unsur kontak fisik dapat mengurangi makna pesan tersampaikan dengan baik. Sehingga penggunaan media diragukan dapat menggantikan arti kontak fisik sesungguhnya pada hubungan pada saat bekerja.

Meskipun sampai saat ini pandemi masih menimpa negeri ini, perusahaan PT Tunggal Mitra Plantation berupaya untuk menjalankan perusahaan dan segera beradaptasi dengan situasi yang terjadi. Kebijakan – kebijakan tidak hanya untuk menyelamatkan perusahaan, tetapi juga keputusan yang bisa menyelamatkan semua bagian dari keluarga besar perusahaan yaitu karyawan.

Meski sulit untuk berkomunikasi jarak jauh saat pandemi ini PT Tunggal Mitra Plantation menghadapi pandemi ini, dan tetap berkomunikasi dengan baik agar bisa menghasilkan produktifitas dan bekerja seperti biasanya dengan berbagai cara yaitu

1. Berkomunikasi Lewat Online Dengan Karyawan

Perusahaan memberikan toleransi dan memahami, sekaligus menjaga komunikasi dengan karyawan tetap berjalan dengan baik, fleksibel dan transparan. Dengan memberikan dukungan kepada karyawan, PT Tunggal Mitra Plantation telah menunjukkan bahwa karyawan bukan hanya sebagai pekerja yang membantu perusahaan, tetapi juga menunjukkan bahwa mereka adalah bagian dari perusahaan itu, sehingga perusahaan sangat berkomitmen mengedepankan Kesehatan karyawan itu sendiri.

2. Memberikan Pelatihan Untuk Membantu Karyawan Bekerja Dari Rumah.

Cara lain untuk tetap menjaga komunikasi dengan semua karyawan adalah membantu mereka dengan cara memberikan pelatihan jarak jauh. Caranya, Anda bisa menggunakan bantuan video atau membuat tutorial yang mudah dimengerti pekerja.

3. Perhatikan Keadaan Karyawan perusahaan Setiap Waktu

Meskipun keadaan saat ini sangat sulit dan harus bekerja dari jarak jauh, namun PT Tunggal Mitra Plantation tetap terus mengembangkan kepercayaan kepada karyawan. Selain itu, perusahaan juga bisa meminta semua karyawan untuk transparan dan sebisa mungkin untuk terus memberikan kabar terbaru tentang perkembangan pekerjaan. Dan yang lebih penting adalah tentang keadaan kesehatan mereka. Karyawan diminta untuk memberitahu apa yang menjadi keluhan mereka selama ini, dan apa yang harus di perbaiki bersama-sama untuk menjalankan perusahaan pada saat sulit seperti sekarang ini agar tetap menjalankan perusahaan dengan cara-cara yang bijak dan tepat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Sejak pandemi melanda, komunikasi karyawan di PT Tunggal Mitra Plantation berubah dari yang sebelumnya bertatap muka langsung dan mengadakan diskusi satu ruangan, kini jadi mengandalkan komunikasi jarak jauh yang memanfaatkan teknologi. Dalam proses komunikasi organisasi di PT Tunggal Mitra Plantation pada *physical distancing* dalam pandemi Covid-19 ini terdapat empat hambatan dalam komunikasi yaitu hambatan proses, hambatan semantik, hambatan fisik dan hambatan psikososial. Sehingga, diperlukan komunikasi yang baik, ketelitian, keterampilan dan kehati-hatian agar komunikasi pada saat bekerja sesuai dengan yang diharapkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang dikemukakan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan dan memperluas pengetahuan, antara lain:

1. Agar tercipta komunikasi yang efektif untuk saling memotivasi, sebaiknya individu memiliki kemampuan pengiriman dan penerimaan informasi yang baik dan dapat menggunakan teknologi untuk menunjang pekerjaan selama di pandemi ini.

2. Perusahaan sebaiknya menjalankan New Normal dengan baik dengan memperhatikan protokol kesehatan, dengan mengurangi kontak fisik dengan karyawan, menghindari kerumunan dan bekerja di rumah, menggunakan teknologi yang efisien dan mudah dioperasikan bagi seluruh karyawan yang ada.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2014. Pengantar Metode Penelitian. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Rineka Cipta: Jakarta
- Aw, Suranto. 2011. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Bungin, Burhan. 2012. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Kencana: Jakarta
- Abdullah Masmuh, 2008. Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek.
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Jakarta Barat: Graha Ilmu.
- Hendyat Soetopo. 2012. Perilaku Organisasi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi penelitian kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Kriyantono, Rachmat. 2015. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Kencana: Jakarta
- Kustanti Meryana Chandri. 2020. Hambatan Komunikasi Interpersonal pada Physical Distancing di Situasi Pandemi Covid-19. Universitas Indraprasta PGRI. Jakarta
- Muhammad, Arni. 2015. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2012, Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Masmuh, Abdullah. 2010. Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Moeheriono, 2010*, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Cetakan Kedua,. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nurjaman, Kadar dan Umam, Khaerul. 2012. Komunikasi dan Public Relations. Bandung: Pustaka Setia.
- Rakhmat, Jalaluddin, 2005. Psikologi Komunikasi. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung

_____. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung

Soetopo, Hendyat. 2012. Perilaku Organisasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Saputra, Sepriadi. 2020. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Pembelajaran Melalui Media Whatsapp Group. Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang

Syaipudin, Latif. 2020. Peran Komunikasi Massa Di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung). IAIN Tulungagung

Wursanto. 2011. Dasar-Dasar Manajemen Personalia. Jakarta: Dian Pustaka.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Lampiran:



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

