

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

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DI UNIT FOLIO
SHEETER 3 PT INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk DIMASA
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

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

SITI HAFIZYAH UTAMI

**NPM : 179110230
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI : HUMAS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Siti Hafizyah Utami
NPM : 1791011230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata-Satu (S-1)
Hari/Tanggal Ujian Skripsi : 23 Februari 2022
Judul Penelitian : Pola Komunikasi Organisasi di Unit Folio Sheeter
3 Dimasa Pandemi COVID-19.

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

Pekanbaru, 23 Februari 2022

Menyetujui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Fatmawati, S. IP., MM)

Pembimbing

(Yudi Daherman, M.I.Kom)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Siti Hafizyah Utami
NPM : 179110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Komprehensif : Rabu / 23 Februari 2022
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi di Unit Folio Sheeter
3 Dimasa Pandemi COVID-19.

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 23 Februari 2022

Tim Seminar

Ketua,



Yudi Daherman, M.I.Kom

Anggota,



Cutra Aslinda, M. I. Kom

Mengetahui,

Wakil Dekan I



Cutra Aslinda, M. I. Kom

Anggota



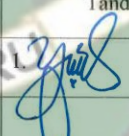

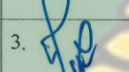
Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor : 187/UIR-Fikom/Kpts/2021 Tanggal 22 Desember 2021 maka dihadapan Tim Penguji hari ini **Rabu Tanggal 23 Februari 2022 Jam : 13:00 – 14:00 WIB** bertempat di ruang Aula Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : Siti Hafizyah Utami
NPM : 179110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : "Pola Komunikasi Organisasi di Unit Folio Sheeter 3 Dimasa Pandemi COVID-19."
Nilai Ujian : Angka : "66.3" ; Huruf : "B-"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus
Tim Penguji :

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Yudi Daherman, M.I.Kom	Ketua	
2.	Cutra Aslinda, M. I. Kom	Penguji	2. 
3.	Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom	Penguji	3. 

Pekanbaru, 23 Februari 2022

Dekan


Dr. Mhd Ar. Imam Riauan, S. Sos., M. I. Kom

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DI UNIT FOLIO SHEETER 3 PT
INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk DIMASA PANDEMI COVID-19**

Yang diajukan oleh :
Siti Hafizyah Utami
179110230

Pada Tanggal :
23 Februari 2022

Mengesahkan
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Dr. Muhd Ar Imam Riau, S. Sos., M. I. Kom

Tim Penguji

Yudi Daherman, M.I.Kom

Cutra Aslinda, M.I.Kom

Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

Tanda Tangan



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Hafizyah Utami
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 06 Juni 1998
NPM : 179110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Alamat/No.Tlp : Jalan 9 KPR 1, Perawang / 082269660087
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi di Unit Folio Sheeter
3 Dimasa Pandemi COVID-19.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis 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 saksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 23 Februari 2022
Yang Menyatakan,



Siti Hafizyah Utami

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah ayat: 5-6)

Segala puji dan syukur kupersembahkan bagi sang penggenggam langit dan bumi, dengan Rahmaan Rahiim yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan kemaha besarannya

Lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan pada sang revolusioner Islam, pembangun peradaban manusia yang beradab Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam.

Alhamdulillah maha besar Allah, sembah sujud sedalam qalbu hamba haturkanatas karunia dan rizki yang melimpah, kebutuhan yang tercukupi, dan kehidupan yang layak,

Ku persembahkan.....

Kepada kedua orang tuaku, Ayahku yang bernama Sutan Lazmanulhaq dan Ibuku yang bernama Endang Kurniawati yang selalu ada untukku berbagi, mendengar segala keluh kesahku serta selalu mendoakan anakmu ini dalam meraih impian dan cita-cita serta mendapat RidhoNya...

MOTTO

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.”

(Albert Einstein)

“Pendidikan adalah kemampuan untuk mendengarkan segala sesuau tanpa membuatmu kehilangan temperamen atau rasa percaya diri”

(Robert Frost)

“Pendidikan tidak menjamin kesuksesan, tapi dari pendidikan kita banyak belajar untuk berhadapan dengan kehidupan”

(Siti Hafizyah Utami)



KATA PENGANTAR

Al-hamdu lillahi rabbil'alamin,

Puji syukur atas nikmat yang di berikan oleh Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pola Komunikasi Organisasi di Unit Folio Sheeter 3 PT Indah Kiat Pulp & Paper Dimasa Pandemi COVID-19**” 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 benerang dan penuh ilmu pengetahuan.

Skrripsi ini merupakan salah satu implementasi dari ilmu pengetahuan yang telah di dapat selama masa perkuliahan, dan sekaligus sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) guuna memperoleh sarjana Ilmu Komunikasi pada Universitas Islam Riau. Penulis menyadari bahwa dukungan dari semua pihak sehingga sepatutnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian Skripsi ini, yakni kepada :

1. Dr. Muhd AR Imam Riau, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau
2. Dr. Fatmawati, S. IP., MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau
3. Yudi Daherman, M. I. Kom selaku pembimbing yang telah memberi saya nasehat, saran, dan masukan yang membantu dalam penelitian ini serta meluangkan waktu dalam proses bimbingan secara online maupun offline.

4. Kepada seluruh dosen di Fakultas ilmu komunikasi Univeristas Islam Riau yang telah memndidik dan membimbing selama melaksanakan studi, serta seluruh Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau atas bantuannya memperlancar urusan selama penelitian.
5. Pimpinan PT Indah Kiat Pulp & Paper dan seluruh staff perusahaan di Unit Folio Sheeter 3 atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan penelitian ini.
6. Yang sangat teristimewa kepada kedua orang tua saya, Ayahanda tersayang Sutan Lazmanulhaq dan ibunda tercinta Endang Kurniawati yang tidak hentinya selalu memberikan semangat dan do'a untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.

Penulis sangat menyadari dengan sepenuhnya bahwa Skripsi ini baik isi maupun pembahasannya masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita.

Amiin Yaa Rabbal 'Alamiin

Pekanbaru, 23 Februari 2022

Penulis,

Siti Hafizyah Utami

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B Identifikasi Masalah Penelitian	8
C Fokus Masalah	8
D Rumusan Masalah	8
E Tujuan Penelitian	8
F Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A Kajian Literatur	10
B Definisi Operasional	11
1. Pengertian Komunikasi	11
2. Elemen Komunikasi	12
3. Fungsi Komunikasi	14
4. Pola Komunikasi	15
a) Pengertian Pola Komunikasi	15
b) Jenis-Jenis Pola Komunikasi	15
5. Proses Komunikasi	25
6. Jenis-Jenis Komunikasi	27
a) Komunikasi Antarpribadi	27
b) Komunikasi Antar Pribadi	27
c) Komunikasi Dalam Kelompok	27
d) Komunikasi Antar-Kelompok	27
e) Komunikasi Organisasi	28
f) Komunikasi dengan masyarakat secara luas	28
7. Faktor-Faktor Penunjang dan Penghambat Komunikasi	28

a)	Faktor-Faktor Penunjang Komunikasi	28
b)	Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi	31
8.	COVID-19 (<i>Corona Virus</i>)	33
a)	Pandemi Covid-19 di Indonesia	33
b)	Dampak Pandemi Covid-19 di Indonesia	35
C	Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
A	Pendekatan Penelitian	40
B	Subjek Penelitian	41
C	Objek Penelitian	42
D	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
E	Teknik Pengumpulan Data	44
1.	Penentuan Informan	44
2.	Data Primer	44
3.	Data Sekunder	46
F	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	46
G	Teknik Analisis Data	47
1.	Mereduksi data	47
2.	Penyajian data	47
3.	Penarikan kesimpulan dan verifikasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
A	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
B	Hasil Penelitian	52
C	Pembahasan Penelitian	67
BAB V PENUTUP		
A	Kesimpulan	74
B	Saran	75
Daftar Pustaka		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Komunikasi Aristoteles.....	17
Gambar 2.2 Formula Lasswell	20
Gambar 2.3 Model Matematikal Shannon dan Weaver	22
Gambar 2.4 Model Sirkuler Osgood dan Schramm	24
Gambar 2.4 Proses Komunikasi	26
Gambar 4.1 <i>Meeting</i> pagi	53
Gambar 4.2 <i>Briefing</i> SHO	54
Gambar 4.3 Perangkat Lunak <i>Outlook</i>	55
Gambar 4.4 <i>Logsheet</i>	56
Gambar 4.5 <i>Microsoft Teams</i>	57
Gambar 4.6 <i>Fiory System</i>	58
Gambar 4.7 <i>WhatsApp Group</i>	58
Gambar 4.8 Wawancara dengan Infroman.....	58
Gambar 4.9 Pola Komunikasi Organisasi di Folio Sheeter 3.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Data Jumlah Karyawan	4
Tabel 1.2 Rekap Data <i>Customer Complain</i>	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	43
Tabel 4.1 Informan di Unit Folio Sheeter 3 PT IKPP Perawang	60
Tabel 4.2 Pernyataan Informan Penerapan Pola Komunikasi Sirkuler.....	62
Tabel 4.3 Pernyataan Informan Penerapan Pola Komunikasi Sirkuler.....	64
Tabel 4.4 Pernyataan Informan Penerapan Pola Komunikasi Sirkuler.....	66
Tabel 4.5 Data Bentuk Pola Komunikasi di Unit Folio Sheeter 3	68



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Dokumentasi.....	A-1
a. Foto Wawancara Bersama Informan	A-2
b. Foto Kegiatan <i>Meeting Via Online</i>	A-3



Abstrak

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DI UNIT FOLIO SHEETER 3 PT INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk MASA PANDEMI COVID-19

SITI HAFIZYAH UTAMI

179110230

Penelitian ini bertujuan mengetahui pola komunikasi yang terbentuk di PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3 pada dimasa pandemi COVID-19. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena, realitas sosial masyarakat. Data yang diperoleh oleh peneliti didapatkan dengan melakukan wawancara kepada perwakilan operator, *supervisor*, dan *manager*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah pola komunikasi sirkuler. Dalam pola ini, terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus, yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Pola ini lebih dikenal dengan pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*), yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam komunikasi. Bentuk pola komunikasi di Folio Sheeter 3 pada masa pandemi sudah efektif, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih. Terdapat kekurangan terhadap penerapan pola komunikasi ini dikarenakan faktor usia dan strata Pendidikan.

Kata Kunci: COVID-19, Komunikasi, Pola Komunikasi

Abstract

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PATTERNS IN UNIT FOLIO SHEETER 3 PT INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk DURING THE COVID-19 PANDEMIC

SITI HAFIZYAH UTAMI

179110230

This study aims to determine the communication patterns formed at PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3 during the COVID-19 pandemic. In this study, the researcher used a qualitative descriptive method. Qualitative descriptive research aims to describe, summarize various conditions, various situations or various phenomena, the social reality of society. The data obtained by the researcher was obtained by conducting interviews with representatives of operators, supervisors, and managers. The results obtained from this study are circular communication patterns. In this pattern, the occurrence of feedback or feedback, namely the flow from the communicant to the communicator, is the main determinant of the success of communication. In a communication pattern like this, the communication process continues, namely there is feedback between the communicator and the communicant. This pattern is better known as a two-way or reciprocal communication pattern (two-way traffic communication), namely the communicator and the communicant become interchangeable functions in communication. The form of communication patterns in Folio Sheeter 3 during the pandemic has been effective, because it is supported by increasingly sophisticated information technology. There are shortcomings in the application of this communication pattern due to age and educational background.

Keywords: COVID-19, Communication Pattern, and Organization

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial (*zone politicon*) perlu berkomunikasi untuk membangun hubungan disertai pertukaran pesan/informasi dalam usaha untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi yang dilakukan ini melibatkan diri sendiri, antar pribadi, kelompok kecil, kelompok organisasi, dan massa. Kecenderungan manusia untuk berkomunikasi ini terus berlanjut dan dilakukan di lingkungan organisasi/perusahaan ketika mereka sedang bekerja agar tujuan target produksi perusahaan dapat tercapai. Oleh karena itu karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan wajib membangun komunikasi yang baik satu sama lain.

Komunikasi merupakan suatu proses dua arah yang menghasilkan pertukaran informasi dan pengertian antara masing-masing individu yang terlibat. Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi antar manusia. Komunikasi merupakan kebutuhan hakiki dalam kehidupan manusia untuk saling tukar menukar informasi. Manusia memerlukan kehidupan sosial, kehidupan bermasyarakat. Sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi).

Pemahaman akan organisasi tentu membutuhkan pemahaman akan banyaknya hal yang harus dilaksanakan dalam operasionalnya.

Komunikasi organisasi mempunyai arti penting dalam penyampaian pesan – pesan dalam lingkup organisasi. Menurut Pace & Faules yang dikutip oleh Mulyana (2013:33), komunikasi organisasi merupakan suatu pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit – unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Teori tersebut bermakna bahwa komunikasi organisasi merupakan salah satu perilaku keorganisasian yang didalamnya terdapat penyampaian pesan dan merupakan aspek penyambung informasi antar individu dalam organisasi atas segala aktivitas yang dilakukan. Untuk itu dalam pengaplikasiannya diperlukan pola komunikasi yang dalam pemilihan dan penerapannya harus seefektif mungkin agar pesan dapat tersampaikan secara maksimal.

Pola komunikasi adalah cara atau model seseorang individu atau kelompok berkomunikasi. Pola komunikasi organisasi merupakan suatu cara/model bagaimana menyampaikan sebuah pesan dari anggota satu kepada anggota lain di dalam suatu organisasi. Secara umum ada 4 pola komunikasi yang dapat diterapkan dalam suatu organisasi atau perusahaan yaitu pola komunikasi primer, skunder, linier dan sirkuler.

Komunikasi merupakan keharusan bagi manusia dalam rangka membentuk atau melakukan pertukaran informasi. Termasuk dalam proses pertukaran informasi secara pribadi, baik berupa gagasan, ide atau pendapat diri. Tujuannya adalah untuk membangun kesamaan pandangan secara pribadi, sebagai pemenuhan kebutuhan membangun kepuasan

komunikasi secara tatap muka dan lebih bersifat pribadi antar mereka yang berkomunikasi. Pola komunikasi merupakan bagaimana menyampaikan sebuah pesan dari anggota satu kepada anggota lain di dalam suatu organisasi. Komunikasi merupakan elemen penting dalam organisasi, komunikasi sebagai sarana bertukar pikiran dan menyampaikan gagasan juga sebagai sarana untuk memecahkan masalah dalam sebuah organisasi. Pada saat ini berbagai jenis organisasi mempunyai kendala yang sama dalam menjalankan roda organisasi masing-masing, dimana telah mewabah hampir di seluruh dunia sebuah virus yang cukup berbahaya bagi manusia yaitu COVID-19. Berbagai kebijakan pemerintah dibuat untuk mengurangi kontak setiap orang secara masif termasuk dalam ruang lingkup organisasi guna mengurangi laju penyebaran virus.

COVID-19 merupakan sebuah virus yang menyerang pernafasan manusia (Kementrian Kesehatan, 2020), COVID-19 masih berhubungan dengan penyebab SARS dan MERS yang sempat muncul pada tahun 2002. Ketiga virus ini diketahui disebarkan oleh hewan dan mampu menjangkit dari satu spesies ke spesies lainya termasuk manusia. Penyebaran *coronavirus* dari hewan ke manusia sangat jarang, tetapi hal ini terjadi pada COVID-19, SARS dan MERS. Manusia dapat tertular *coronavirus* melalui kontak langsung dengan hewan yang terjangkit virus, dan penyebaran terus berkembang dari manusia ke manusia lainnya. Beberapa hal yang harus dilakukan dalam pencegahan virus

(Kementrian Kesehatan, 2020) yaitu menjaga kebersihan tangan menggunakan *hand sanitizer* jika tangan tidak terlihat kotor atau cuci tangan dengan sabun jika tangan terlihat kotor, menghindari menyentuh mata, hidung dan mulut, menerapkan etika batuk dan bersin dengan menutup hidung dan mulut dengan lengan atas bagian dalam atau tisu, lalu membuang tisu ke tempat sampah, menggunakan masker medis jika memiliki gangguan pernafasan, dan menjaga jarak (minmal 1 meter) dari orang yang memiliki gejala gangguan pernafasan.

Salah satu tindakan pemerintah adalah melakukan *social distancing* selama 14 hari untuk meminimalisir penyebaran virus tersebut. Penerapan *social distancing* yaitu menjauhi perkumpulan, menghindari pertemuan massal dan menjaga jarak antar manusia. Pembatasan sosial/menjaga jarak yang dilakukan untuk mencegah penularan COVID-19 agar tidak menyebar luas di negara Indonesia. *social distancing* sangat berpengaruh untuk menghambat penyebaran COVID-19. Dampak dari adanya COVID-19 tersebut, menyebabkan perekonomian di Indonesia menjadi merosot, menjatuhkan nilai tukar rupiah, harga barang naik, terutama alat-alat kesehatan. Hal ini juga berdampak pada sistem manajemen perusahaan di Indonesia. Hasil keputusan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan bahwa seluruh kegiatan di kantor dilaksanakan di rumah masing-masing (*Work From Home*) serta berkomunikasi melalui aplikasi yang tersedia. Hal ini dilakukan untuk memutus mata rantai penyebaran COVID-19.

PT IKPP Tbk. Perawang adalah sebuah organisasi/perusahaan multinasional terbesar di Asia yang bergerak dalam bidang industri Pulp atau bubur kertas dan kertas yang didalam struktur organisasinya memiliki banyak unit-unit/seksi-seki produksi dan salah satunya adalah unit/seksi produksi Folio Sheeter-3. PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang juga menerapkan kebijakan tersebut dengan membatasi kegiatan komunikasi secara langsung dan menyediakan pengadaan pasilitas cuci tangan, hendsanitizer, pengecekan suhu tubuh, pembagian masker dan pembagian vitamin C bagi seluruh pekerja. Adapun kebijakan tersebut tertuang dalam Surat Edaran Manajemen PT Indah Kiat Pulp & Paper Group Nomor 001/HRGA/IKPP/I/2021 tentang Kewaspadaan dan Pencegahan Penyebaran Infeksi *Corona Virus Disease* (COVID-19) di Lingkungan Perusahaan. Dengan dikeluarkannya surat edaran Surat Edaran Manajemen PT Indah Kiat Pulp & Paper mengenai Kewaspadaan dan Pencegahan Penyebaran Infeksi *Corona Virus Disease* (COVID-19) sangat berdampak pada kegiatan komunikasi di salah satu unit finishing *Folio sheeter 3*.

Folio sheeter 3 adalah satu unit/seksi yang *core* bisnisnya kertas siap pakai dalam bentuk *Cut Size* (ukuran kecil), *Big sheet* (ukuran besar) dan roll dimana hasil produksinya merupakan produksi akhir (*finishing*) dalam proses produksi pabrik kertas PT IKKP Tbk Perawang. Folio sheeter-3 memiliki 159 pekerja yang memiliki usia dan jenjang pendidikan mulai dari SLTA hingga S1 dan terbagi dalam 3 layer yaitu

sebagai berikut:

Tabel 1.1

Rekap Data Jumlah Karyawan di Unit *folio sheeter 3* PT IKPP Perawang

Layer	Jabatan	Umur	Jumlah Karyawan
Layer I	Operator	20-54	63
Layer II	Supervisor, Function, Specialist	37-50	7
Layer III	Manager	51	1
			71

(Sumber: Data Karyawan di Unit *folio sheeter 3* PT IKPP Perawang, 2021)

Dapat diketahui dari tabel di atas bahwasannya rentang umur karyawan pada Unit *folio sheeter 3* di PT Indah Kiat Pulp & Paper yaitu 20-54 tahun. Apabila perbedaan karakter antar generasi tidak dijumpai dengan baik maka konflik akan terus bermunculan dan menghambat produktivitas kerja. Salah satu tantangan besar dalam menentukan pola komunikasi antar karyawan adalah proses yang berhubungan dengan jaringan komunikasi. berdampak pada kegiatan komunikasi di unit *Folio sheeter 3*.

Bentuk pola komunikasi yang selama ini diterapkan tetap dilaksanakan tetapi dengan menggunakan sistem aplikasi IT jaringan komputer internal perusahaan yang disebut dengan aplikasi *Meeting Team* dan sistem *Whatsapp Group*. Penggunaan ruang sebagai fasilitas *meeting dan breafing* di tiadakan. Dalam penerapan pola komunikasi dengan menggunakan aplikasi *Meeting Team* dan *Whatsapp Group* di unit *Folio sheeter-3* mengalami kendala-kendala dan hasil informasi yang diterima

juga kurang tersampaikan maksimal. Hal ini dikarenakan adanya faktor usia (20-54 tahun) dan pendidikan yg terdapat disetiap layer.

Tabel 1.2

Rekap Data *Customer Complain* di Unit *folio sheeter 3* PT IKPP Perawang

SECTION'S PERFORMANCE REPORT														
Department		Paper Finishing Division										Year		
Section		Folio Sheeter - 3										2020		
ITEMS	Unit	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December	Average/ Month
		Roll Data												
Receivd roll		24,355.98	28,184.41	26,759.80	22,515.72	39,514.43	32,534.97	21,971.01	35,899.77	30,014.48	26,751.49	23,564.06	33,211.31	29,897.11
Roll sent to Cutler	Ton	2,681.50	7,031.31	18,759.40	2,944.11	8,819.47	8,201.11	11,919.81	11,964.81	9,350.88	9,990.81	10,283.10	9,911.59	9,249.92
Stock roll		4,241.10	2,519.20	1,409.20	2,012.44	2,444.52	8,319.23	6,092.49	2,541.26	3,862.26	3,055.93	2,733.07	2,001.99	3,245.93
Receivd Order		2,224.00	26,610.00	18,841.00	28,247.00	30,833.00	33,732.00	31,523.00						
Production														
Bigsheet HTW (Wrap) data A		5,118.47	4,884.14	5,317.87	7,400.87	6,263.04	6,838.83	9,625.14	9,272.80	8,059.64	8,283.04	7,647.88	6,207.89	7,167.63
Cut Size HTW (Wrap) data Acc	Ton	2,242.44	2,110.46	2,012.45	1,740.79	1,424.50	556.97	571.31	1,184.81	883.22	1,341.89	1,740.17	3,119.15	1,690.38
Roll HTW (Wrap) data Acc		16,201.64	19,641.90	19,377.89	18,997.75	30,382.40	23,682.91	20,728.46	21,712.08	20,172.26	17,730.90	11,441.72	27,492.81	19,638.53
Total HTW (Wrap) data Acc		25,592.55	26,697.19	25,717.21	28,499.44	38,770.81	31,127.71	21,510.81	32,179.78	29,115.12	27,285.45	21,179.87	31,679.95	28,491.43
Bigsheet HTW (Wrap)		5,118.47	4,884.14	5,317.87	7,400.85	6,263.04	6,838.83	9,624.72	9,272.89	8,059.64	8,283.01	7,647.89	6,207.89	7,167.64
Cut Size HTW (Wrap)	Ton	2,242.44	2,110.46	2,012.45	1,740.79	1,424.50	556.97	571.31	1,184.81	883.22	1,341.89	1,740.17	3,119.15	1,690.38
Roll HTW (Wrap)		15,959.14	19,631.71	18,143.85	18,997.75	30,382.91	23,682.91	20,729.84	21,712.03	20,183.12	17,388.73	11,441.72	27,493.31	19,638.44
Total HTW (Wrap)		24,119.05	24,822.31	23,164.17	21,179.39	32,230.32	25,022.71	21,486.84	31,269.72	28,245.96	26,022.62	21,182.78	31,692.76	28,471.63
Bigsheet HTW (Shuntle)		5,118.50	4,887.21	5,406.73	7,394.08	6,276.20	6,849.46	9,659.58	9,268.32	8,055.68	8,310.61	7,915.71	6,218.42	7,164.93
Cut Size HTW (Shuntle)	Ton	2,244.53	2,109.43	2,017.79	1,737.65	1,424.04	545.49	575.72	1,193.24	883.88	1,344.76	1,749.72	3,119.79	1,697.47
Roll HTW (Shuntle)		18,921.51	17,331.31	18,942.87	17,642.48	28,445.20	24,518.04	20,941.07	21,478.04	20,178.51	17,567.72	11,463.67	27,490.20	19,841.47
Total HTW (Shuntle)		26,282.01	24,202.95	25,377.41	26,774.19	35,945.83	33,333.01	31,778.38	31,869.65	29,115.08	27,283.33	21,183.11	32,013.31	28,703.41
Polar cutler		2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50	2,681.50
Polar to BM		1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15	1,691.15
Remover 3/10/18/2		4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35
Wipeman		4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35	4,558.35
Manual wrap		2,075.04	1,989.01	2,039.99	1,922.89	1,988.17	1,981.12	1,946	1,986.09	2,011.21	1,449.11	1,101.71	1,003.11	1,656.47
Unfinish product		479.25	810.82	811.40	833.41	483.84	377.87	605.47	464.47	399.25	390.37	701.71	404.88	596.64
Breaks Y2	Ton	1,161.04	1,355.74	1,592.47	1,855.31	1,280.02	1,310.82	1,492.36	1,673.26	1,327.10	1,278.16	1,617.38	1,424.46	1,380.29
%	%	4.76	4.84	7.11	4.65	3.23	4.04	4.40	4.26	4.44	4.44	6.70	4.26	4.80
Loss Time	Minutes	60,453.00	20,230.00	44,992.00	59,128.00	62,403.00	78,213.00	69,910.00	62,543.00	81,868.00	57,321.00	49,771.00	69,720.00	58,846.17
Customer Complain	Case/1	2.00	2.00	1.00	-	1.00	-	-	-	-	7.50	-	-	0.83

(Sumber: Data *Customer Complain* di Unit *folio sheeter 3* PT IKPP Perawang, 2020)

Seperti yang diketahui dari tabel di atas merupakan dampak yang timbul dari kondisi ini adalah terjadinya peningkatan komplain seperti tertera pada tabel di atas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan komplain dari pelanggan pada saat kasus pemerintah mengumumkan darurat COVID-19 di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Pola komunikasi berpengaruh besar terhadap dampak alur produksi di Unit Folio Sheeter 3, karena penyampaian informasi oleh Layer III kepada Layer II hingga Layer I disampaikan secara *direct* maupun melalui MIS (*Management Information System*) yang ada di setiap Unit yang ada di PT Indah Kiat Pulp & Paper. Oleh karena itu, semua karyawan di Unit Folio Sheeter 3 tentunya saling berinteraksi dan berkomunikasi untuk menyampaikan

informasi terhadap alur produksi demi keberlangsungan proses dan tidak terjadinya kesalahan pada produksi. Seluruh proses komunikasi berupa penyampaian pesan dan interaksi yang dilakukan antar Layer dalam suatu unit kemudian membentuk sebuah pola komunikasi. Pola komunikasi merupakan hubungan bentuk dan fungsi komunikasi yang selalu mengikuti aturan dan kaidah tertentu (Kuswarno, 2008: 30).

Di era pandemi COVID-19 penyampaian informasi tidak dibenarkan untuk melakukan *briefing* maupun *meeting* secara tatap muka dan dilarang untuk beraktivitas secara berdekatan, tentu hal ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena tidak dapat berinteraksi secara langsung untuk mengkoordinir aktivitas di dalam unit Folio Sheeter 3. Tentunya hal ini mempengaruhi pola komunikasi pada unit Folio Sheeter 3, berbagai hambatan juga muncul Untuk beradaptasi dan berkomunikasi antar karyawan di PT. IKPP (Indah Kiat Paper and Pulp) Perawang tentunya harus mempunyai strategi pola komunikasi agar di pandang baik dan bisa pekerja dapat meningkatkan kinerja karyawannya di lingkungan kerja. Maka dari itu, dapat disimpulkan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi di Unit Folio Sheeter 3 PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Dimasa Pandemi COVID-19” Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini mampu memberikan solusi untuk mengetahui proses dan pola komunikasi organisasi pada saat pandemi COVID-19 di unit Folio Sheeter 3 PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah yang ada antara lain:

1. Cara komunikasi yang sulit dipahami oleh pekerja mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.
2. Belum seimbangnya kesetaraan pendidikan pekerja pada sebuah perusahaan mengakibatkan cara berkomunikasi terhambat.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, maka dapat ditentukan fokus permasalahan dalam penelitian adalah “Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Folio Sheeter 3 dimasa Pandemi COVID-19?”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Pola Komunikasi Organisasi di Unit Folio Sheeter 3 PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Dimasa Pandemi COVID-19”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

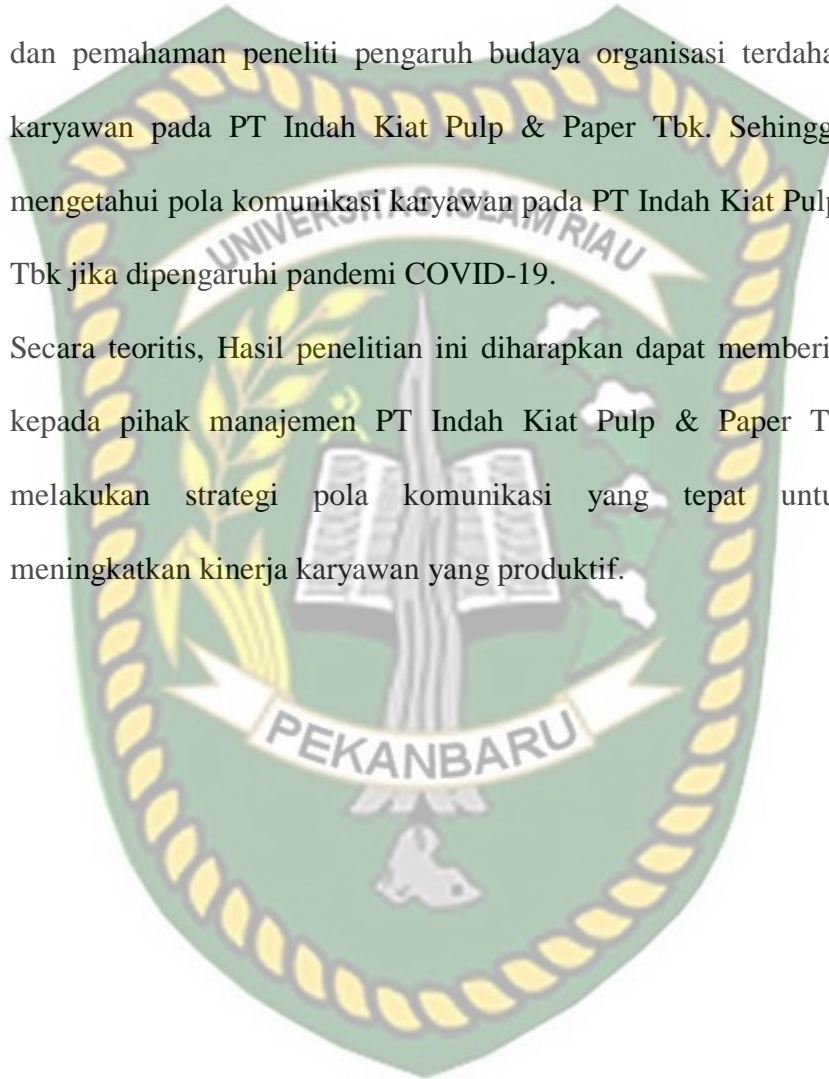
Berdasarkan masalah yang telah rumuskan, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pola komunikasi yang terbentuk di Unit Folio Sheeter 3 di Masa Pandemi COVID-19.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Teknis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk. Sehingga penulis mengetahui pola komunikasi karyawan pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk jika dipengaruhi pandemi COVID-19.
2. Secara teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak manajemen PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk dalam melakukan strategi pola komunikasi yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan yang produktif.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

Penelitian yang dilakukan oleh (Hambali dan Rahmadini, 2018) perihal pola komunikasi organisasi pada pengembangan acara studi ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial serta Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Tujuan penelitian tersebut adalah buat menjawab pertanyaan bagaimana pola komunikasi organisasi pada pengembangan prodi ilmu komunikasi di FISIP UIN Raden Fatah Palembang. Hasil dari penelitian tersebut adalah pola komunikasi yang digunakan adalah pola komunikasi bintang. Komunikasi yang dilakukan adalah dengan melakukan pendekatan tidak hanya di dalam jam kerja, tetapi juga dilakukan pendekatan diluar jam kerja. Pendekatan yang dilakukan menyebabkan hubungan antara setiap stakeholder menjadi sangat positif.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Kamal, 2014) tentang pola komunikasi forum komunikasi pemuda Indonesia. Tujuan berasal penelitian tersebut artinya buat mengetahui peran komunikasi organisasi pada membentuk semangat kerja pada forum Komunikasi Pemuda Indonesia. yang akan terjadi yg dihasilkan dari penelitian ini adalah komunikasi organisasi mempunyai peranan krusial dalam menaikkan semangat kerja forum komunikasi pemuda Indonesia. Adapun peran komunikasi organisasi terhadap semangat kerja forum komunikasi pemuda Indonesia ialah adanya rasa solidaritas dan kekeluargaan sebagai akibatnya menghasilkan kenyamanan pada bekerja. Timbulnya antusiasme pada

berorganisasi sebagai akibatnya menaikkan kinerja organisasi, adanya sikap disiplin yang sangat berpengaruh terhadap prestasi organisasi serta timbulnya rasa saling mempunyai..

Penelitian yang dilakukan oleh (Putra dan Ghofur, 2019). Penelitian tersebut berjudul pola komunikasi organisasi pergerakan mahasiswa islam Indonesia (PMII) di kota Malang. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan oleh organisasi pergerakan mahasiswa islam Indonesia (PMII). Hasil dari penelitian tersebut adalah pola komunikasi yang digunakan adalah pola komunikasi secara vertikal. Pola komunikasi tersebut berjalan dengan baik di setiap lini struktur organisasi. Selain itu pola komunikasi yang digunakan tidak hanya pola komunikasi vertikal, tetapi juga menggunakan pola komunikasi horizontal.

B. Definisi Operasional

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi mengandung makna bersama-sama (Furqon, 2003). Kata atau istilah “komunikasi” (Bahasa Inggris “*communication*”) berasal dari Bahasa Latin “*communicatus*” yang berawal dari kata “*communico*” yang berarti “berbagi” atau “menjadi milik bersama”. Dengan demikian, kata komunikasi menurut kamus bahasa mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan. Komunikasi adalah suatu proses Komunikasi sebagai suatu proses artinya bahwa komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan (ada tahapan atau sekuensi) serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Komunikasi adalah suatu upaya yang

disengaja serta mempunyai tujuan. Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar, disengaja, serta sesuai dengan tujuan atau keinginan dari pelakunya (Budi, 2010; 5). Selain itu menurut Hovland, Janis & Keley (Marhaeni;2006) bahwa komunikasi sebagai suatu proses pertukaran informasi diantara individu melalui system lambang-lambang, tanda, atau tingkah laku (Sari, 2017). Komunikasi adalah satu proses bagaimana individu berkongsi pengalaman dan berhubungan dengan seseorang (Ismail, 2018). Komunikasi antar budaya dapat diartikan sebagai kegiatan komunikasi yang terjadi antar para peserta komunikasi yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda (Mulyana dan Rakhmat, 1990). Komunikasi antar manusia merupakan kajian intergral dalam aktivitas kehidupan manusia (Suherman, 2020).

2. Elemen Komunikasi

Proses komunikasi adalah setiap langkah mulai saat menciptakan informasi sampai dipahami oleh komunikasi. Komunikasi merupakan proses sebuah kegiatan yang berlangsung kontinu. komunikasi adalah transaksi. Hal tersebut dimaksudkan bahwa komunikasi merupakan proses di mana komponen-komponen saling terkait. Para peserta komunikasi saling beraksi dan bereaksi sebagai satu kesatuan dan keseluruhan (Panuju, 2018; 39).

Proses komunikasi dapat diterangkan dengan berbagai cara. Cara yang paling banyak digunakan dalam buku-buku komunikasi adalah dengan menyajikan elemen-elemen komunikasi. Ada beberapa elemen komunikasi yang selalu terlibat dalam komunikasi, yakni:

1. Komunikator. Komunikator adalah mengirim atau penyampai pesan.

2. Pesan (*Message*). Merupakan sesuatu, entah dalam bentuk ide, abstraksi realitas atau bahkan hal yang bersifat ekspektasi (harapan) yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima.
3. Saluran (*Source*). Merupakan sarana atau media yang digunakan oleh komunikator kepada komunikan.
4. Komunikan (penerima). Merupakan penerima pesan, baik bersifat individual, kelompok, massa, maupun anggota organisasi.
5. Hambatan atau gangguan. Dalam setiap komunikasi pasti ada faktor yang menyebabkan proses komunikasi tidak berjalan efektif, tidak seperti yang diinginkan, dan bahkan acap kali menimbulkan salah pengertian. Gangguan bisa berasal dari komunikator, isi pesan, media yang digunakan, maupun pada penerimanya.
6. Umpan balik (*feedback*). Merupakan respons, tanggapan, ataupun reaksi atas suatu pesan. Umpan balik bisa dalam bentuk yang netral, ada yang mendukung (positif), dan ada yang menolak (negatif).
7. Efek. Merupakan akibat yang timbul dari komunikasi, baik berupa emosi, pikiran maupun perilaku.
8. Situasi. Merupakan keadaan yang ada atau terjadi pada saat berlangsung komunikasi. Situasi ini bisa berupa suhu, cuaca, tata ruang, sikap peserta komunikasi, dan tujuan tujuan berkomunikasi.
9. Selektivitas. Merupakan filter yang digunakan peserta komunikasi untuk menyaring pesan. Baik berupa nilai-nilai budaya, mitos, prasangka, dan lainnya.

10. Lingkungan. Merupakan pihak lain yang ikut campur atau intervensi dalam komunikasi.

3. Fungsi Komunikasi

Secara umum fungsi Komunikasi adalah (Budi, 2010; 13):

1. Dapat menyampaikan pikiran atau perasaan
2. Tidak terasing atau terisolasi dari lingkungan
3. Dapat mengajarkan atau memberitahukan sesuatu
4. Dapat mengetahui atau mempelajari dari peristiwa di lingkungan
5. Dapat mengenal diri sendiri
6. Dapat memperoleh hiburan atau menghibur orang lain.
7. Dapat mengurangi atau menghilangkan perasaan tegang
8. Dapat mengisi waktu luang
9. Dapat menambah pengetahuan dan merubah sikap serta perilaku kebiasaan
10. Dapat membujuk atau memaksa orang lain agar berpendapat bersikap atau berperilaku sebagaimana diharapkan.

Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu komunikasi suatu pengantar mengutip Kerangka berpikir William I. Gordon mengenai fungsifungsi komunikasi yang dibagi menjadi empat bagian. Fungsi-fungsi suatu peristiwa komunikasi (*communication event*) tampaknya tidak sama sekali independen, melainkan juga berkaitan dengan fungsifungsi lainnya, meskipun terdapat suatu fungsi dominan (Budi, 2010; 13). Fungsi komunikasi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan-tujuan tertentu (Malik, 2014).

4. Pola Komunikasi

a) Pengertian Pola komunikasi

Istilah Pola Komunikasi biasa disebut juga sebagai model, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk tujuan pendidikan keadaan masyarakat. Pola adalah bentuk atau model (lebih abstrak, suatu set peraturan) yang bisa dipakai untuk menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat. Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungan, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Pola komunikasi terdiri atas beberapa macam yaitu: Pola Komunikasi Primer, Pola Komunikasi Sekunder, Pola Komunikasi Linear, Pola Komunikasi Sirkular (Raundengan, 2013). Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Santi dan Koagouw, 2015). Pola komunikasi dapat diartikan sebagai suatu cara masyarakat atau komunitas dalam melakukan komunikasi untuk mempertahankan komunitasnya (Briliana dan Destiwati, 2018).

b) Jenis-Jenis Pola Komunikasi

1) Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol (*symbol*) sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi

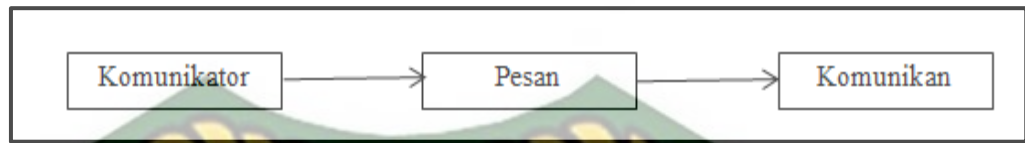
menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan lambang nirverbal (Purwasito, 2002 : 96). Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu lambang sebagai media atau saluran (Inah, 2016).

Lambang verbal yaitu bahasa sebagai lambang verbal yang paling banyak dan paling sering digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Lambang nirverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi selain bahasa, merupakan isyarat dengan anggota tubuh antara lain mata, kepala, bibir, dan tangan. Selain itu, gambar juga sebagai lambang komunikasi nirverbal, sehingga dengan memadukan keduanya maka proses komunikasi dengan pola ini akan lebih efektif (Purwasito, 2002 : 96).

Pola komunikasi ini dinilai sebagai model klasik, karena model ini merupakan model pemula yang dikembangkan oleh Aristoteles. Aristoteles hidup pada saat retorika sangat berkembang sebagai bentuk komunikasi di Yunani, terutama keterampilan orang membuat pidato pembelaan di muka pengadilan yang dihadiri oleh rakyat menjadikan pesan atau pendapat yang dia lontarkan menjadi dihargai orang banyak. Berdasarkan pengalaman itu Aristoteles mengembangkan idenya untuk merumuskan suatu model komunikasi yang didasarkan atas tiga unsur yaitu: komunikator, pesan, komunikan (Effendy, 2006 : 11-14).

Gambar 2.1

Model Komunikasi Aristoteles



(Sumber : Cangara, 2013).

Fokus komunikasi yang ditelaah Aristoteles adalah komunikasi retorik, yang kini lebih dikenal dengan komunikasi publik (*public speaking*) atau pidato. Pada masa itu, seni berpidato merupakan suatu ketrampilan yang penting, sehingga dalam komunikasi publik ini melibatkan unsur persuasi. Aristoteles tertarik menelaah sarana *persuasive* yang paling efektif dalam pidato (Mulyana, 2005 : 135).

Model Aristoteles ini masih termasuk komunikasi yang lugas, karena tidak menempatkan unsur media dan tidak dibahasnya aspek nirverbal dalam persuasi. Memang harus diakui, pada masa kehidupan Aristoteles keterampilan berkomunikasi dengan retorika memang sangat populer, sehingga tidak heran bila komunikasi dilakukan secara sederhana. Jadi, dalam proses komunikasi primer ini menggunakan lambang bahasa dan anggota badan dalam menyampaikan pesan komunikasi atau memberikan respon atas pesan tersebut.

Masalah penggunaan bahasa dalam pola komunikasi ini, dapat kita lihat dari pandangan Aristoteles yang memberitahukan bahwa bahasa sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dengan bahasa ini pula kita dapat menyampaikan dan mengetahui informasi dari orang lain yang berupa ucapan. Bahasa sangat penting dalam berkomunikasi antar

manusia, karena bahasa tersebut akan dapat mengungkapkan maksud tertentu. Selain itu, dengan bahasa juga dapat menimbulkan dua macam pengertian, yaitu makna denotatif yang berarti makna sesungguhnya dan makna konotatif yang memiliki makna ganda dan terkadang bersifat emosional atau evaluatif yang mengarahkan ke arah negatif. Jadi apabila berkomunikasi yang mempunyai bahasa atau makna yang berbeda lebih baik menggunakan kata yang bermakna denotatif, agar tidak terjadi salah paham dan salah pengertian (Effendy, 2002 : 35).

Sedangkan lambang nirverbal digunakan dalam proses komunikasi dengan menggunakan anggota badan yang meliputi bibir, kepala, dan tangan. Ray L. Birdwhistel dalam Onong Uchjana Effendy melakukan analisis mengenai pengenalan "*Body Communication* " yaitu pemberian kode bagi gerakan badan (*comprehensive coding scheme*), sehingga dapat diketahui respon apa yang diberikan. Selain itu, lambang nirverbal dapat berupa gambar, bagan, tabel sebagai alat penyampai pesan. Tetapi kelemahan cara ini lambang nirverbal hanya sebagai pembantu, sehingga belum dicapai secara efektif.

Tipe komunikasi yang menggunakan pola ini adalah komunikasi persona yang meliputi komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal. Komunikasi intrapersonal dalam pola ini menggunakan aspek diri sebagai pengirim maupun penerima, sehingga komunikasi ini merupakan komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang. Dalam komunikasi intrapersonal proses komunikasi yang dilakukan bertanya dan

menjawab dalam diri sendiri. Selain itu komunikasi interpersonal juga menggunakan pola komunikasi primer ini, karena dalam komunikasi ini hanya dilakukan dua, tiga dan beberapa orang secara langsung tanpa menggunakan media. Dalam komunikasi ini terjadinya proses komunikasi dipengaruhi oleh pelaku komunikasi yang terlibat langsung.

Berdasarkan asumsi dasar ditemukannya pola ini oleh Aristoteles, maka komunikasi publik menggunakan pola komunikasi primer ini. Dalam komunikasi publik, antara komunikator dan komunikan proses komunikasi terjadi secara langsung dan umpan balik dalam komunikasi ini tidak begitu dipermasalahkan. Komunikasi retorik mempunyai tiga unsur utama yaitu komunikator, komunikan dan pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Pola komunikasi menegak yaitu pola komunikasi ke bawah merupakan bagian *clan* pola komunikasi primer ini, karena hanya bersifat memberi arahan atau perintah saja. Dengan adanya pola yang beraneka macam itu, menjadikan pola komunikasi primer ini lebih mudah dikembangkan.

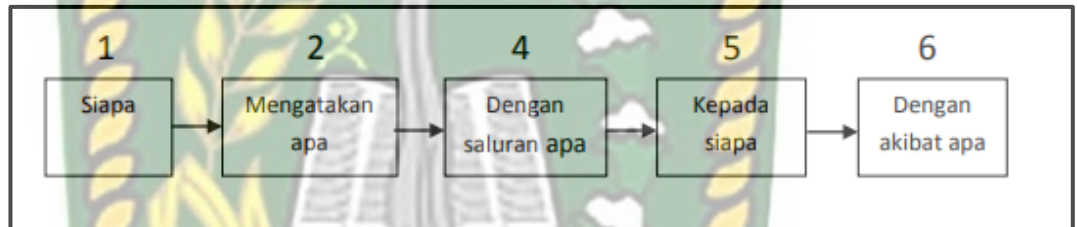
2) Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya.

Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi komunikasi yang semakin canggih. Pola komunikasi ini didasari atas model sederhana yang dibuat Aristoteles, sehingga mempengaruhi Harold D. Lasswell, seorang sarjana politik Amerika yang kemudian membuat model komunikasi yang dikenal dengan formula Lasswell pada tahun 1984.

Gambar 2.2

Formula Lasswell



(Sumber : Budi, 2010)

Bila melihat formula Lasswell, proses komunikasi selalu mempunyai efek dan pengaruh terhadap khalayak, sehingga mengabaikan faktor tanggapan balik atau efeknya. Dalam formula Lasswell ini, ada lima unsur yang dibahas yaitu siapa, mengatakan apa, melalui apa, kepada siapa dan apa akibatnya. Dengan adanya unsur-unsur tersebut, memberi pengertian bahwa proses komunikasi ini menyangkut siapa, yaitu siapa yang menyampaikan pesan atau memberikan informasi yang berarti komunikator.

Mengatakan apa yang dimaksud di sini adalah pesan yang akan disampaikan komunikator. Melalui apa yaitu dalam proses komunikasi tersebut pengiriman pesan dari komunikator kepada komunikan melalui saluran, media, atau secara langsung, untuk menunjang agar komunikasi

lancar. Kepada siapa yang dimaksud di sini adalah orang yang menerima pesan dalam hal ini komunikasi. Terakhir apa akibatnya yaitu pengaruh pesan itu terhadap penerima pesan, yang ditanggapi oleh komunikator.

Lasswell mengakui bahwa tidak semua komunikasi bersifat dua arah, dengan suatu aliran yang lancar dan umpan balik yang terjadi antara pengirim dan penerima pesan menjadikan komunikasi efektif. Lasswell juga menambahkan bahwa suatu fungsi penting komunikasi adalah menyediakan informasi mengenai negara-negara kuat lainnya di dunia. Dia menyimpulkan bahwa penting bagi suatu masyarakat untuk menemukan dan mengendalikan faktor – faktor yang mungkin mengganggu komunikasi yang efektif.

Model Lasswell sering diterapkan dalam komunikasi massa, model tersebut mengisyaratkan bahwa lebih dari satu saluran dapat membawa pesan. Model tersebut dikritik oleh beberapa tokoh dan praktisi komunikasi, karena tampaknya mengisyaratkan kehadiran komunikator dan pesan yang bertujuan. Model ini juga dianggap terlalu menyederhanakan masalah, tetapi keunggulan model ini memfokuskan perhatian pada aspek-aspek pentingnya komunikasi.

Tipe komunikasi yang menggunakan pola ini adalah komunikasi massa karena komunikasi massa merupakan komunikasi yang mengutamakan saluran sebagai alat menyampaikan pesan komunikasi. Selain itu, komunikasi yang bermedia baik media cetak maupun elektronik juga cocok menggunakan pola ini, karena dalam pola ini menggunakan

saluran. Dalam komunikasi organisasi, pola penjuror merupakan bagian dari pola sekunder ini, karena dapat menerapkan komunikasi yang sifatnya terbuka, sehingga dapat dengan mudah melakukan komunikasi dengan berbagai macam hirarki dalam organisasi tersebut.

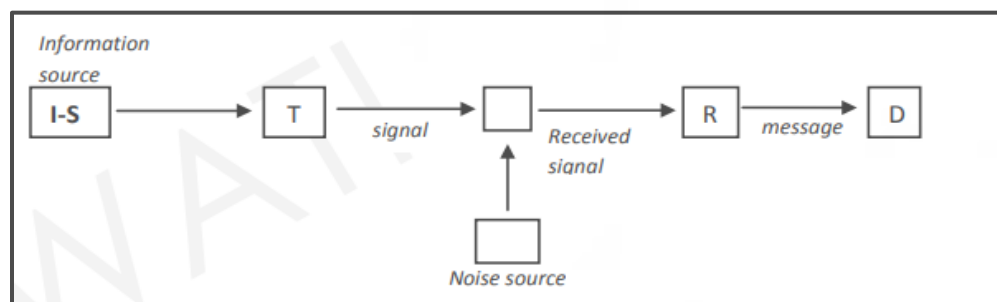
3) Pola Komunikasi Linier

Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*), tetapi adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

Shannon bersama Weaver pada tahun 1949 menerapkan proses komunikasi manusia (*human communication*) yang berakar dari teori matematik dalam komunikasi permesinan (*engineering communication*). Mode matematikal tersebut menggambarkan komunikasi sebagai proses linear.

Gambar 2.3

Model Matematikal Shannon dan Weaver



(Sumber : Budi, 2010)

Berdasarkan gambar tersebut, menunjukkan bahwa sumber informasi memproduksi sebuah pesan untuk dikomunikasikan, kemudian pemancar mengubah pesan menjadi isyarat yang sesuai bagi saluran. Dengan saluran inilah, isyarat disampaikan dari pemancar kepada penerima untuk kemudian melakukan kebalikan operasi yang dilaksanakan pemancar. *Destination* adalah tujuan yaitu orang atau benda yang dituju atau kepada siapa pesan tersebut ditujukan.

Berdasarkan perspektif transmisi memandang komunikasi sebagai suatu pengalihan informasi dari sumber kepada penerima. Model linear (satu arah) yang digunakan di sini bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya. Perspektif transmisi memberi tekanan pada peran media serta waktu yang digunakan dalam menyalurkan informasi.

Memang harus diakui bahwa komunikasi linear dalam prakteknya hanya ada pada komunikasi bermedia, tetapi dalam komunikasi tatap muka juga dapat dipraktekkan, yaitu apabila komunikannya pasif. Sebagai contoh seorang ayah yang sedang memarahi anaknya dan anaknya hanya diam.

4) Pola Komunikasi Sirkuler

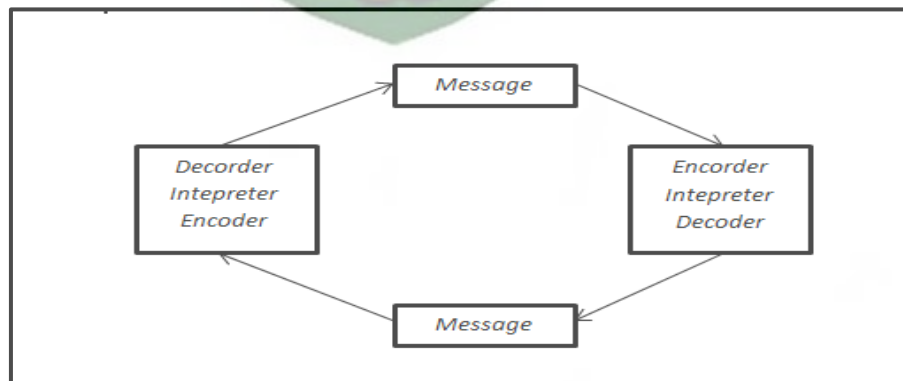
Salah satu pola yang digunakan untuk menggambarkan proses komunikasi adalah pola sirkuler yang dibuat oleh Osgood bersama Schramm. Kedua tokoh ini mencurahkan perhatian mereka pada peran sumber dan penerima sebagai pelaku utama komunikasi.

Pola ini menggambarkan komunikasi sebagai proses yang dinamis, di mana pesan *ditranmisit* melalui proses *encoding* dan *decoding*. *Encoding* adalah transilasi yang dilakukan oleh sumber atas sebuah pesan, dan *decoding* adalah transilasi yang dilakukan oleh penerima terhadap pesan yang berasal dari sumber. Hubungan antara *encoding* dan *decoding* adalah hubungan antara sumber dan penerima secara stimultan dan saling mempengaruhi satu sama lain, sebagaimana ditunjukkan pada skema gambar.

Sebagai proses yang dinamis, maka *interpeter* pada pola sirkular ini bisa berfungsi ganda sebagai pengirim dan penerima pesan. Pada tahap awal, sumber berfungsi sebagai *encorder* dan penerima sebagai *decorder*. Tetapi pada tahap berikutnya penerima berfungsi sebagai pengirim (*encorder*) dan sumber sebagai penerima (*decorder*), dengan kata lain sumber pertama akan menjadi penerima kedua dan penerima pertama berfungsi sebagai sumber kedua, dan seterusnya.

Gambar 2.4

Model Sirkuler Osgood dan Schramm



(Sumber : Budi, 2010)

Menurut Osgood dan Scharmm (1964) pola komunikasi Sirkular adalah proses pengiriman pesan yang simultan atau terus-menerus dimana setiap pengiriman pesan didapat reaksi atau aksi oleh komunikannya sebagai *feedback*. Jika dalam pola komunikasi matematik Shannon dan Weaver melihat proses komunikasi berakhir setelah tiba pada tujuan (*destination*) maka dalam pola sirkular justru Osgood dan Schramm melihat proses komunikasi baik sumber maupun penerima dalam pola ini mempunyai kedudukan yang sama. Karena proses komunikasi dapat dimulai dan berakhir di mana dan kapan saja.

5. **Proses Komunikasi**

Proses komunikasi dapat dipahami melalui tingkatan dan konseptualisasi proses komunikasi (Romadhan, 2020). Secara linear proses komunikasi sedikitnya melibatkan empat elemen atau komponen sbb (Budi, 2010; 22):

1. Sumber/pengirim pesan/ komunikator yakni: seseorang atau sekelompok orang atau suatu organisasi/institusi yang mengambil inisiatif menyampaikan pesan.
2. Pesan, berupa lambang atau tanda seperti kata-kata tertulis atau secara lisan, gambar, angka, gestura (gerakan).
3. Saluran , yakni sesuatu yang dipakai sebagai alat penyampaian/ pengiriman pesan (misalnya telepon, radio, surat, surat kabar, majalah, TV, gelombang udara dalam konteks komunikasi antar pribadi secara tatap muka)

4. Penerima/komunikan , yakni seseorang atau sekelompok orang atau organisasi/ institusi yang dijadikan sasaran penerima pesan.

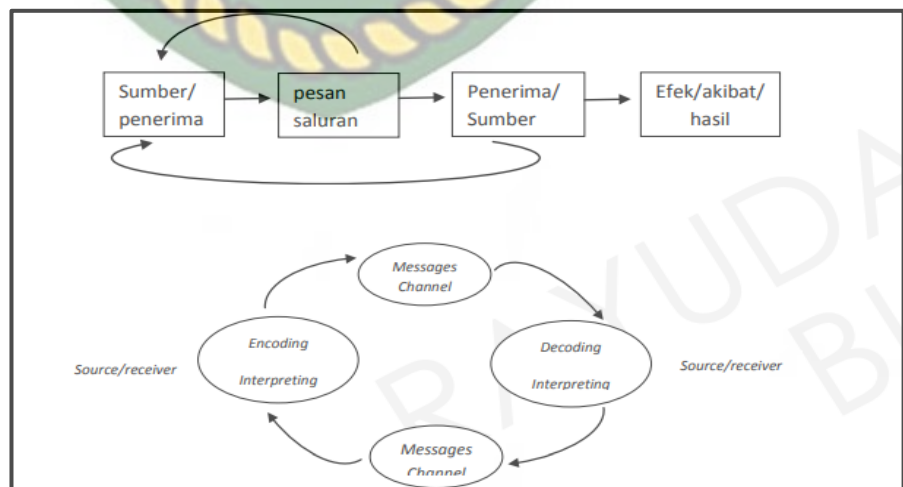
Di samping keempat elemen tersebut di atas (lazim disebut sebagai model S-M-C-R atau *Source-Message-Channel-Receiver*, ada 3 (tiga) elemen atau factor lainnya yang juga penting dalam proses komunikasi, yakni :

1. Efek/akibat/dampak/ hasil yang terjadi pada pihak penerima/komunikan
2. Umpan balik/*feedback*, yakni tanggapan balik dari pihak penerima/komunikan atas pesan yang diterima.
3. Gangguan /noise, yakni faktor-faktor fisik atau psikologis yang dapat mengganggu atau menghambat kelancaran proses komunikasi.

Secara sederhana proses komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.5

Proses Komunikasi



(Sumber : Budi, 2010)

6. Jenis-jenis Komunikasi

Menurut Denis McQuail dalam Budi (2010: 10), secara umum kegiatan/proses komunikasi dalam masyarakat berlangsung dalam 6 tingkatan sebagai berikut :

a) Komunikasi intra-pribadi (*intrapersonal communication*)

Komunikasi antar persona yang ditujukan kepada sasaran tunggal atau satu sasaran (SastrAtmodjo, 2021). Contoh: berpikir, merenung, menggambar, menulis sesuatu, dll.

b) Komunikasi antar-pribadi (*interpersonal communication*)

Yakni kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lainnya. Misalnya percakapan tatap muka, korespondensi, percakapan melalui telepon, dsbnya.

c) Komunikasi dalam kelompok (*group communication*)

Yakni kegiatan komunikasi yang berlangsung diantara suatu kelompok. Pada tingkatan ini, setiap individu yang terlibat masing-masing berkomunikasi sesuai dengan peran dan kedudukannya dalam kelompok. Pesan atau informasi yang disampaikan juga menyangkut kepentingan seluruh anggota kelompok, bukan bersifat pribadi. Misalnya, ngobrol-ngobrol antara ayah, ibu, dan anak dalam keluarga, diskusi guru dan murid di kelas tentang topik bahasan, dsbnya.

d) Komunikasi antar-kelompok/asosiasi

Yakni kegiatan komunikasi yang berlangsung antara suatu kelompok dengan kelompok lainnya. Jumlah pelaku yang terlibat boleh jadi hanya dua atau

beberapa orang, tetapi masing-masing membawa peran dan kedudukannya sebagai wakil dari kelompok/asosiasinya masing-masing.

e) **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. Bedanya dengan komunikasi kelompok adalah bahwa sifat organisasi organisasi lebih formal dan lebih mengutamakan prinsip-prinsip efisiensi dalam melakukan kegiatan komunikasinya.

f) **Komunikasi dengan masyarakat secara luas**

Pada tingkatan ini kegiatan komunikasi ditujukan kepada masyarakat luas. Bentuk kegiatan komunikasinya dapat dilakukan melalui dua cara : Komunikasi massa Yaitu komunikasi melalui media massa seperti radio, surat kabar, TV, dsbnya. Langsung atau tanpa melalui media massa Misalnya ceramah, atau pidato di lapangan terbuka

7. Faktor – faktor Penunjang dan Penghambat Komunikasi

a) **Faktor-Faktor Penunjang Komunikasi**

Factor pendukung komunikasi adalah sebagai berikut (Prasetyana dan Sandiasa, 2021):

1) **Penguasaan Bahasa**

Kita ketahui bersama bahwa bahasa merupakan sarana dasar komunikasi. Baik komunikator maupun audience (penerima informasi) harus menguasai bahasa yang digunakan dalam suatu proses

komunikasi agar pesan yang disampaikan bisa dimengerti dan mendapatkan respon sesuai yang diharapkan.

Jika komunikator dan audience tidak menguasai bahasa yang sama, maka proses komunikasi akan menjadi lebih panjang, karena harus menggunakan media perantara yang bisa menghubungkan bahasa keduanya atau yang lebih dikenal sebagai translator (penerjemah).

2) Sarana Komunikasi

Sarana yang dimaksud adalah suatu alat penunjang dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal. Kemajuan IPTEK telah menghadirkan berbagai macam sarana komunikasi, sehingga proses komunikasi menjadi lebih mudah. Semenjak ditemukannya berbagai media komunikasi yang lebih baik selain *direct verbal* (papyrus di Mesir serta kertas dari Cina), maka komunikasi bisa lebih di sampaikan secara tidak langsung walau jarak cukup jauh dengan tulisan atau surat. Semenjak penemuan sarana komunikasi elektrik yang lebih canggih lagi (televisi, radio, pager, telepon genggam dan internet) maka jangkauan komunikasi menjadi sangat luas dan tentu saja hal ini sangat membantu dalam penyebaran informasi. Dengan semakin baiknya koneksi internet dewasa ini, maka komunikasi semakin lancar dan *up to date*. Misalnya saja peristiwa unjuk rasa massal yang menyebabkan kekacauan di Mesir telah bisa kita ketahui bahkan secara *live*.

3) Kemampuan Berpikir

Kemampuan berpikir (kecerdasan) pelaku komunikasi baik komunikator maupun audience sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi. Jika intelektualitas komunikator lebih tinggi dari pada komunikan, maka komunikator harus berusaha menjelaskan. Untuk itu diperlukan kemampuan berpikir yang baik agar proses komunikasi bisa menjadi lebih baik dan efektif serta mengena pada tujuan yang diharapkan. Begitu juga dalam berkomunikasi secara tidak langsung misalnya menulis artikel, buku ataupun tugas-tugas perkuliahan (laporan bacaan, makalah, kuisisioner dan lain-lain), sangat dibutuhkan kemampuan berpikir yang baik sehingga penulis bisa menyampaikan pesannya dengan baik dan mudah dimengerti oleh pembacanya. Demikian juga halnya dengan pembaca, kemampuan berpikirnya harus luas sehingga apa yang dibacanya bisa dimengerti sesuai dengan tujuan si penulis. Jika salah satu (penulis atau pembaca) tidak memiliki kemampuan berpikir yang baik, maka apa yang disampaikan bisa tidak dimengerti sehingga tidak mencapai tujuan yang diharapkan.

4) Lingkungan yang Baik

Lingkungan yang baik juga menjadi salah satu faktor penunjang dalam berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan di suatu lingkungan yang tenang bisa lebih dipahami dengan baik dibandingkan dengan komunikasi yang dilakukan di tempat bising/berisik. Komunikasi di

lingkungan industri tentu saja berbeda dengan komunikasi yang dilakukan di pasar.

b) Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi

1) Hambatan Sosiologis – Antropologis – Psikologis

a) Hambatan Sosiologis

Seorang sosiolog Jerman bernama Ferdinand Tonnies mengklasifikasikan kehidupan masyarakat menjadi dua jenis, yaitu: *Gemeinschaft* dan *gesellschaft*. *Gemeinschaft* adalah pergaulan hidup yang bersifat pribadi, statis, dan rasional, seperti dalam kehidupan rumah tangga. Sedangkan, *gesellschaft* adalah pergaulan hidup yang bersifat pribadi, dinamis, dan rasional, seperti pergaulan di kantor atau dalam organisasi. Karena dalam kehidupan masyarakat itu terbagi atas berbagai golongan dan lapisan, menimbulkan perbedaan status social, agama, ideologi, tingkat pendidikan, tingkat kekayaan, dan sebagainya, semua itu menjadi hambatan dalam berkomunikasi dan inilah yang termaksud dalam hambatan sosiologis.

b) Hambatan Antropologis

Manusia, meskipun satu sama lain sama dalam jenisnya sebagai makhluk *homo sapiens*, tetapi ditakdirkan berbeda dalam banyak hal. Dalam komunikasi misalnya, komunikator dalam melancarkan komunikasinya dia akan berhasil apabila dia mengenal siapa komunikan dalam arti ‘siapa’ disini adalah bukan soal nama, melainkan ras, bangsa, atau suku apa si komunikan tersebut. Dengan mengenal dirinya, akan

mengenal pula kebudayaannya, gaya hidup dan norma kehidupannya, kebiasaan dan bahasanya.

Komunikasi akan berjalan lancar jika suatu pesan yang disampaikan komunikator diterima oleh komunikan secara tuntas, yaitu diterima dalam pengertian *received* atau secara inderawi, dan dalam pengertian *accepted* atau rohani. Teknologi komunikasi tanpa dukungan kebudayaan tidak akan berfungsi.

c) Hambatan Psikologis

Faktor psikologis sering menjadi hambatan dalam berkomunikasi. Hal ini umumnya disebabkan komunikator dalam melancarkan komunikasinya tidak terlebih dahulu mengkaji komunikan. Komunikasi sulit untuk berhasil apabila komunikan sedang sedih, bingung, marah, merasa kecewa, merasa iri hati, dan kondisi psikologi lainnya; juga jika komunikasi menaruh prasangka kepada komunikator.

Prasangka merupakan salah satu hambatan berat bagi kegiatan komunikasi, karena orang yang berprasangka belum apaapa sudah bersikap menentang komunikator. Apalagi kalau prasangka itu sudah berakar, seseorang tidak lagi berpikir objektif, dan apa saja yang dilihat atau didengarnya selalu dinilai negatif. Prasangka sebagai faktor psikologis dapat disebabkan oleh aspek antropologis dan sosiologis, dapat terjadi terhadap ras, bangsa suku bangsa, agama, partai politik, kelompok dan apa saja yang bagi seseorang merupakan suatu perangsang disebabkan dalam pengalamannya pernah diberi kesan tidak enak

8. COVID-19 (*Corona Virus*)

a) Pandemi Covid-19 di Indonesia

Dunia dihebohkan dengan sebuah kejadian yang membuat banyak masyarakat resah yaitu dikenal dengan virus corona (covid-19). Kejadian tersebut bermula di Tiongkok, Wuhan (Yuliana, 2020). Pada awalnya virus ini diduga akibat paparan pasar grosir makanan laut huanan yang banyak menjual banyak spesies hewan hidup. Penyakit ini dengan cepat menyebar di dalam negeri ke bagian lain China. Tanggal 18 Desember hingga 29 Desember 2019, terdapat lima pasien yang dirawat dengan Acute Respiratory Distress Syndrome. Sejak 31 Desember 2019 hingga 3 Januari 2020 kasus ini meningkat pesat, ditandai dengan dilaporkannya sebanyak 44 kasus.

Munculnya 2019-nCoV telah menarik perhatian global, dan Pada 30 Januari WHO telah menyatakan COVID-19 sebagai darurat kesehatan masyarakat yang menjadi perhatian internasional (Dong et al., 2020). Penambahan jumlah kasus COVID-19 berlangsung cukup cepat dan sudah terjadi penyebaran antar negara. Sampai dengan tanggal 25 Maret 2020, dilaporkan total kasus konfirmasi 414.179 dengan 18.440 kematian (CFR 4,4%) dimana kasus dilaporkan di 192 negara/wilayah. Diantara kasus tersebut, sudah ada beberapa petugas kesehatan yang dilaporkan terinfeksi (Kemenkes RI, 2020).

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus

penyebab COVID-19 ini dinamakan Sars-CoV-2. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia).

Adapun, hewan yang menjadi sumber penularan COVID-19 ini masih belum diketahui. Berdasarkan bukti ilmiah, COVID-19 dapat menular dari manusia ke manusia melalui percikan batuk/bersin (droplet), Orang yang paling berisiko tertular penyakit ini adalah orang yang kontak erat dengan pasien COVID-19 termasuk yang merawat pasien COVID-19 (Kemenkes RI, 2020). Tanda dan gejala umum infeksi covid-19 termasuk gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk, dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata adalah 5 - 6 hari dengan masa inkubasi demam, batuk, dan sesak napas. Pada kasus yang parah, covid-19 dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian(Putri, 2020).

Indonesia adalah negara berkembang dan terpadat keempat di dunia, dengan demikian diperkirakan akan sangat menderita dan dalam periode waktu yang lebih lama. Ketika coronavirus novel SARS-CoV2 melanda Cina paling parah selama bulan-bulan Desember 2019 – Februari 2020. Pada 27 Januari 2020, Indonesia mengeluarkan pembatasan perjalanan dari provinsi Hubei, yang pada saat itu merupakan pusat dari COVID-19 global, sementara pada saat yang sama mengevakuasi 238 orang Indonesia dari Wuhan. Presiden Joko Widodo melaporkan pertama kali menemukan dua kasus infeksi COVID-19 di Indonesia pada 2 Maret 2020 (Djalante et al., 2020). Pasien yang terkonfirmasi covid-19 di

Indonesia berawal dari suatu acara di Jakarta dimana penderita kontak dengan seseorang warga Negara asing (WNA) asal Jepang yang tinggal di Malaysia. Setelah pertemuan tersebut penderita mengeluh demam, batuk dan sesak nafas (WHO, 2020)

b) Dampak Pandemi Covid-19 di Indonesia

Perkembangan perekonomian dewasa ini khususnya dalam memasuki akhir dari kuartal I di tahun 2020 menjadi fenomena horor bagi seluruh umat manusia di dunia. Mengapa tidak, organisasi berskala internasional bidang keuangan yaitu International Monetary Fund dan World Bank memprediksi bahwa hingga di akhir kuartal I di tahun 2020 ekonomi global akan memasuki resesi yang terkoreksi sangat tajam (Liu et al, 2020). Pertumbuhan ekonomi global dapat merosot ke negatif 2,8% atau dengan kata lain terseret hingga 6% dari pertumbuhan ekonomi global di periode sebelumnya. Padahal, kedua lembaga tersebut sebelumnya telah memproyeksi ekonomi global di akhir kuartal I tahun 2020 akan tumbuh pada persentase pertumbuhan sebesar 3% (Carrillo-Larco & Castillo-Cara, 2020). Fenomena horor tersebut terjadi karena munculnya virus baru yang menjangkit dunia saat ini yaitu Coronavirus (CoV). Organisasi internasional bidang kesehatan yaitu World Health Organization menyatakan bahwa Coronaviruses (Cov) dapat menjangkit saluran nafas pada manusia. Virus tersebut memiliki nama ilmiah COVID-19. COVID-19 dapat memberikan efek mulai dari flu yang ringan sampai kepada yang sangat serius setara atau bahkan lebih parah dari MERS-CoV dan SARS-

CoV (Kirigia & Muthuri, 2020). COVID-19 disebut juga sebagai zoonotic yaitu penularannya ditularkan melalui manusia dan/atau hewan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyebutkan bahwa pandemi ini pertama kali terdeteksi di Wuhan, China yaitu pada tanggal 30 Desember 2019 yang ketika itu memberikan informasi berupa “pemberitahuan segera tentang pengobatan pneumonia dari penyebab yang tidak diketahui”. COVID-19 menyebar begitu cepat ke seluruh penjuru dunia dan berubah menjadi pandemi yang horor bagi masyarakat dunia. Hingga penelitian ini ditulis ditemukan 93 negara yang telah terjangkit COVID-19. Pandemi COVID-19 yang telah menyebar pada akhirnya membawa risiko yang sangat buruk bagi perekonomian dunia termasuk Indonesia khususnya dari sisi pariwisata, perdagangan serta investasi (Nasution, 2020).

Dampak dari COVID-19 tidak hanya mengganggu sektor ekspor dan impor tetapi juga menyerang sektor perdagangan yaitu dari penerimaan pajak yang juga mengalami penurunan. Hal ini berdampak sangat serius karena dalam penerimaan pajak sektor perdagangan sangat memiliki kontribusi besar dalam mendongkrak penerimaan negara tepatnya yaitu berada pada urutan kedua terbesar (Sugarda & Rifky, 2017). Tidak hanya itu saja, pandemi COVID-19 juga menyebabkan turunnya produksi yang dihasilkan China, padahal tumpuan barang dunia dan produksi sentral barang dunia terpusat di China. Apabila terjadi koreksi negatif atas produksi di China maka dunia akan mengalami gangguan

supply chain yang pada akhirnya dapat menurunkan proses produksi dunia yang bahan bakunya di impor dari China. Negara Indonesia sendiri sangat membutuhkan bahan baku dari China untuk melakukan proses produksi khususnya bahan baku part elektronik, furnitur, plastik, tekstil dan komputer (Nasution, 2020).

Menurut Gillin dan Gillin, suatu perubahan sosial itu merupakan variasi dari cara dan gaya hidup yang sudah diterima, baik itu dikarenakan sebuah ideologi, kebudayaan material, berubahnya kondisi geografis, sampai dengan komposisi penduduk, dikarenakan dengan adanya difusi ataupun penemuan-penemuan baru yang ada dalam kehidupan masyarakat. Dalam sebuah pengertian tersebut, Gillin dan Gillin lebih tertuju terhadap sebuah dinamika masyarakat dan reaksi mereka pada suatu lingkungan sosialnya, baik itu yang menyangkut cara dan gaya mereka dalam kehidupan, kondisi alam sekitar, budaya mereka, dinamika kependudukan sampai dengan filsafat hidup yang dianut dan yang telah ditemukannya sebuah hal-hal baru dalam kehidupan mereka. Dengan adanya pandemi COVID-19 ini tentunya terjadi perubahan sosial dan pola komunikasi yang signifikan bagi setiap lapisan masyarakat, baik masyarakat yang memiliki status perekonomian tinggi. Sedangkan masyarakat yang status perekonomian yang rendah.

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Lumentut dkk./2017	Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di Lpm (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat	Sesuai pembahasan mengenai pola komunikasi pemimpin organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja anggota di LPM Inovasi Unsrat, maka terdapat pola komunikasi yang digunakan dalam meningkatkan motivasi kerja anggota dalam organisasi tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini dan teori menunjukkan bahwa ada pola komunikasi pemimpin organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja anggota di LPM Inovasi Unsrat.
2	Ramadhani, dkk./2021	Pola Komunikasi Karyawan pada Masa <i>Work From Home</i>	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap pola komunikasi karyawan pada masa <i>work from home</i> , dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan yang signifikan terhadap pola komunikasi, yaitu saat WfH pola komunikasi antar karyawan lebih mengandalkan media teknologi. WFH bekerja secara tidak langsung sehingga pertemuan pun

			<p>juga terjadi secara daring melalui media digital. Kondisi ini merubah kebiasaan sehari-hari karyawan seperti nongkrong bersama, ngumpul dan bertegur sapa juga dilakukan secara daring</p>
3	Iskandar/2020	<p>Pola Komunikasi Organisasi Pengguna <i>Paperless Office</i> di Institut Pemerintahan Dalam Negeri</p>	<p><i>Paperless office</i> merupakan media baru dimana ia memiliki kelebihan dibandingkan dengan media lama, yang menyediakan fasilitas interaksi antar pengguna yang bersifat tekstual, dan visual, serta menembus batas ruang dan waktu. Kelebihan dan nilai tambah yang dimiliki PLO yang digunakan oleh Institut Pemerintahan Dalam Negeri digunakan untuk menyelenggarakan program dan kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan Civitas Academika di IPDN .</p>

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan metodologi ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Jadi, metodologi penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian. Ditinjau dari sudut filsafat, metodologi penelitian merupakan epistemologi penelitian. Yaitu yang menyangkut bagaimana kita mengadakan penelitian (Husaini & Setiady, 2009: 4)

Metode penelitian juga merupakan analisis teori atau ilmu yang membahas mengenai metode dalam melakukan penelitian. Metode penelitian komunikasi adalah prosedur atau secara ilmiah dalam melakukan penelitian bidang komunikasi untuk menemukan hal baru, membuktikan atau menguji temuan penelitian sebelumnya atau untuk mengembangkan ilmu komunikasi (Pujileksono, 2015: 4).

Dalam penelitian yang akan diteliti oleh peneliti, menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka (Moleong, 2009: 11). Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak

menguji hipotesis, atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena, realitas sosial masyarakat.

Metode kualitatif adalah metode penelitian yang memiliki tahap penelitian melampaui berbagai tahapan berpikir kritis-ilmiah, yang mana seorang peneliti memulai berfikir secara induktif, yaitu menangkap fakta atau fenomena-fenomena sosial melalui pengamatan di lapangan, kemudian menganalisisnya dan kemudian berupaya melakukan apa yang dialami.

B. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian kualitatif disebut informan atau subjek penelitian, yaitu orang yang dipilih untuk diwawancarai atau observasi sesuai tujuan peneliti. Disebut subjek penelitian dan bukan objek, karena informan dianggap aktif dalam mengkonstruksikan realitas, bukan sekedar objek yang mengisi kuesioner. Dalam pengertian lain subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan (Amirin, 2009: 93).

Dalam penelitian ini, teknik pemilihan subjek yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah *teknik non probability sampling* yang dimana teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini dimana pemilihan informan yang dilakukan sudah dianggap paham

untuk bisa dijadikan sumber data, sehingga dapat memberikan informasi mengenai Pola Komunikasi di Unit Folio Sheeter 3. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Indah Kiat Pulp & Paper divisi Folio Sheeter 3 yang berjumlah 3 Karyawan.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penentuan informan berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti yang berkaitan dengan masalah penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari mulai dari layer III hingga layer I.

C. **Objek Penelitian**

Objek penelitian ialah karakteristik yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda untuk unit atau individu yang berbeda yang merupakan konsep yang lebih dari satu nilai. Adapun yang menjadi objek penelitian yang akan dilaksanakan adalah pola komunikasi organisasi yang dilakukan di Folio Sheeter 3 dimasa pandemi COVID-19.

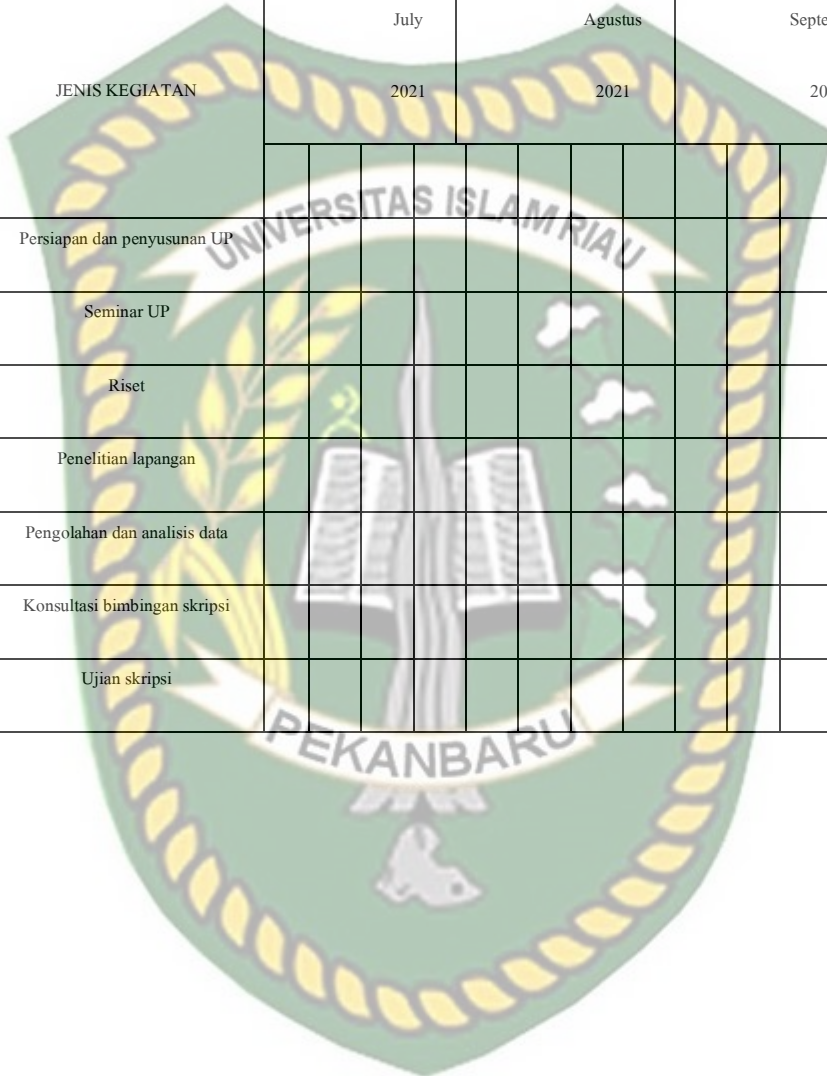
D. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian yaitu lokasi dimana peneliti akan berinteraksi langsung dengan informan. Tempat penelitian akan berlangsung di Unit Folio Sheeter 3, yang merupakan salah satu unit *finishing* di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk pada periode September-Oktober 2021.

Tabel 3.1

Jadwal Waktu Penelitian

JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE																		KET
	July 2021			Agustus 2021			September 2021			Februari 2022			Maret 2022						
Persiapan dan penyusunan UP																			
Seminar UP																			
Riset																			
Penelitian lapangan																			
Pengolahan dan analisis data																			
Konsultasi bimbingan skripsi																			
Ujian skripsi																			



E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data

1. Penentuan Informan

Penentuan informan atau cara memperoleh informan pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada perwakilan operator, supervisor, dan manager. Peneliti menganggap bahwa responden tersebut memiliki dan dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk kepentingan penelitiannya, dari *key* informan inilah akan berkembang sesuai petunjuknya dalam hal ini peneliti hanya mengungkapkan kriteria sebagai persyaratan untuk dijadikan sampel.

2. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan berdasarkan interaksi langsung antara pengumpul data dan sumber data. Data primer dalam penelitian ini adalah:

a) Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan, baik langsung atau tidak langsung dengan sumber data. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan jumlah pertemuan yang tidak ditentukan, bergantung pada informasi yang dibutuhkan. Wawancara mendalam biasanya lebih luwes, susunan pertanyaan dibuat

mengalir dan naturalis, tidak ada tekanan, dan tidak saling mengejar target. Meskipun begitu, suasana tetap berjalan lancar, akrab dan penuh persahabatan. Jenis wawancara ini juga lebih menarik, tidak saling menyalahkan argumen satu sama lainnya.

Hal terpenting dalam wawancara ini adalah ada keterbukaan antara peneliti dan informan. Dalam hal ini, peneliti diibaratkan penyelam yang ikut menyelami keluasan berpikir orang yang diteliti. Peneliti harus dengan sabar menjalani wawancara secara mendalam. Sebelum wawancara peneliti terlebih dahulu membuat pedoman wawancara, serta sebelum memulai wawancara peneliti harus memperkenalkan diri kepada informan dan menyampaikan tujuan peneliti untuk apa wawancara dilakukan.

b) Observasi

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya. Jadi, dapat dikatakan metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Observasi yang dilakukan adalah bentuk observasi partisipan yaitu dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang diobservasi.

c) Dokumentasi

Selain dapat menggunakan metode wawancara mendalam dan juga observasi, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi. Metode dokumentasi

bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.

3. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh seseorang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber tercetak, di mana data itu telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian selain data cetak dan online adalah studi kepustakaan yaitu, suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif, sehingga diperlukan keabsahan data yang menekankan pada data/informasi dari pada sikap dan jumlah orang. Keabsahan data juga merupakan standar kebenaran suatu data hasil penelitian. Adapun teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi menjelaskan bahwa hal ini dapat dicapai dengan cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, berpendidikan menengah atau tinggi, serta pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Teknik triangulasi lebih megutamakan efektivitas proses dan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, triangulasi dapat dilakukan dengan menguji apakah proses dan hasil metode yang digunakan sudah berjalan dengan baik.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data model Miles dan Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh Menurut Miles dan Huberman langkah-langkah teknik pegumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Mereduksi data

Mereduksi artinya merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan hal yang dianggap penting untuk penelitian. Banyaknya data yang diperoleh di lapangan perlu dianalisis dan dirangkum agar memberi gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data.

2. Penyajian data

Setelah mereduksi data, maka proses selanjutnya yaitu penyajian data. Data yang peneliti dapatkan dari pengamatan, observasi, wawancara, maupu yang diperoleh dari studi pustaka akan disajikan berupa teks naratif, grafik dan lain sebagainya.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan yang didapat harus didukung oleh data yang valid dan konsisten yang ditemukan di lapangan. Kegiatan analisis data ini dimulai dengan mengumpulkan data, kemudian dengan menelaah dan memverifikasi data yang terkumpul, baik itu data primer maupun data sekunder.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perusahaan tempat Penulis melakukan penelitian adalah perusahaan berjenis Perusahaan Tbk. (Terbuka) yaitu PT Indah Kiat *Pulp & Paper* (IKPP) Perawang yang merupakan cabang dari PT IKPP Tbk. pusat yang ada di Serpong. PT IKPP Tbk. cabang perawang merupakan cabang terbesar dan terluas wilayahnya dari cabang yang lainnya. PT IKPP Tbk. Perawang adalah perusahaan penghasil kertas dan *pulp* terbesar di Indonesia dengan produksi mencapai ribuan ton kertas dan *pulp* per hari.

PT IKPP Tbk. adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri bubur kertas dan terpadu dengan status Penanaman Modal Asing (PMA). Bahan utama untuk pembuatan bubur kertas dan kertas ini adalah kayu tropis campuran (*Mixed Tropical Hardwood*) dan kayu dari hutan tanaman industri (HTI) berupa kayu Acacia.

Sebagai salah satu perusahaan yang terbesar di Asia yang menghasilkan *pulp* dan kertas, PT IKPP Tbk. membutuhkan juga pabrik pendukung yang antara lain adalah : pabrik kimia (*Chemical Plant*), pabrik bubur kertas (*Pulp Making*), pusat pembangkit listrik (*Power Plant*), dan pabrik bahan kimia serta pendukung lainnya : seperti pabrik pengolahan air dan instalasi pengolah air limbah.

PT Indah Kiat *Pulp & Paper Corporation* pertama kali dipelopori oleh Soetopo Jananto (Yap Sui Kei). Beliau merupakan salah satu Konglomerat di Indonesia yang memimpin Berkat Group. Tahun 1975 Berkat Group yang memiliki banyak anak perusahaan tersebut mengajak perusahaan lain untuk bekerja sama antara lain :

1. Chung Hwa Corporation, Taiwan
2. Yuen Fong Yu Paper Manufacturing, Taiwan

Kemudian mereka melakukan survei pertama kali untuk studi kelayakan dengan lokasi pendirian:

1. Pabrik Kertas Serpong, Tangerang, Jawa Barat.
2. Pabrik *Pulp* di Jawa Tengah, Jambi, Riau serta 7 (Tujuh) daerah lainnya.

Tahun 1976 diurus perizinan pembebasan tanah, pengurusan izin penanaman modal dengan status Penanaman Modal Asing (PMA) dengan izin presiden pada tanggal 11 April 1976. Perusahaan resmi berdiri pada tanggal 7 Desember 1976 dengan Notaris Ridwan Soesilo, SH. Permohonan pendirian pabrik dilakukan dengan status PMA dengan maksud mempermudah mendatangkan tenaga kerja asing, karena tenaga kerja lokal belum menguasai mengenai pembuatan kertas, disamping itu juga memberikan perangsangan agar investor asing masuk ke Indonesia. Perencanaan pabrik dan studi kelayakan dilanjutkan pada tahun 1977 untuk menentukan proses teknologi dan kapasitas produksi. Setelah itu dilakukan pembangunan Pabrik Kertas Budaya (*Wood Free Printing & Writing Paper*) fase I dengan memasang 2 (dua) *line* mesin kertas

yang masing-masing berkapasitas 50 ton per hari. Pabrik ini berlokasi di jalan Raya Serpong, Tangerang, Jawa Barat di tepi Sungai Cisadane. Setahun kemudian dilakukan produksi percobaan pada pabrik kertas di Tangerang dengan hasil cukup memuaskan. Pada tanggal 1 juni 1979 dilakukan produksi komersil sekaligus diadakan hari peresmian lahirnya PT Indah Kiat *Pulp & Paper Corporation Tangerang*. Tanggal itu dipilih bertepatan dengan hari kelahiran Bapak Soetopo, disamping pembuatan Logo dan Moto : “Turut Membangun Negara, Mencerdaskan Bangsa, Melestarikan Lingkungan”. Kemudian pada tahun berikutnya dilakukan survei II di Jambi dan Riau sebanyak 10 (Sepuluh) kali, dan menghasilkan pabrik kertas *fase II* dengan memasang mesin kertas *line ke-3* yang berkapasitas 50 ton per hari. Setelah mempertimbangkan data studi kelayakan lokasi tahun 1975, khususnya tapak pabrik yang sesuai dengan sumber bahan baku, pengangkutan dan lain sebagainya, maka studi lanjutan dilakukan di Desa Pinang Sebatang dan Perawang, Kecamatan Siak Sri Indrapura, Kabupaten Bengkalis, Propinsi Riau. Pada tanggal 5 September 1981 dilakukan Pembebasan Tanah dan Perizinan. Alasan dipilihnya Riau sebagai tempat pendirian Pabrik *Pulp*, yaitu karena :

1. Banyaknya bahan baku.
2. Dekat dengan Sungai Siak.
3. Sudah adanya jalan minyak dari PT Caltex.
4. Dekat dengan Kota Pekanbaru.
5. Dekat dengan Negara Singapura.

B. Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai permasalahan penggunaan sistem pada Pola Komunikasi di Unit Folio Sheerer 3 berdasarkan metode kualitatif yang dilakukan di PT IKPP di Unit Folio Sheeter 3. Pada bagian ini akan disajikan data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan yang mendalam dengan informan, serta pembahasan hasil data yang diperoleh oleh peneliti. Permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu bagaimana Pola Komunikasi Organisasi di Unit Folio Sheeter selama masa pandemi.

Pola komunikasi merupakan pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan informasi yang cepat dan tepat sehingga informasi tersebut dapat dengan mudah dipahami. Dimasa pandemi COVID-19 pola komunikasi yang diterapkan pada unit Folio Sheeter 3 adalah pola komunikasi sirkuler dengan menggunakan sistem informasi seperti *WhatsApp Group*, *Microsoft Teams*, *Fiory System* dan *Outlook*. Tujuan dari penggunaan sistem informasi tersebut adalah untuk menghindari penyebaran virus COVID-19.

Pola komunikasi yang digunakan di unit Folio Sheeter 3 di PT IKPP sebelum adanya pandemi COVID-19 adalah pola komunikasi sekunder dan linier. Pada saat sebelum pandemi hasil atau temuan audit dinformasikan kepada karyawan dengan menempelkan informasi tersebut pada papan pengumuman. Contoh pola komunikasi yang dilakukan adalah dengan melakukan *meeting* pagi,

breafing SHO (*Shift Hand-Over*), *lotus note*, papan pengumuman, *Info sheet*, *log sheet*, dan audit.

Pada saat pandemi COVID-19 tahun 2020, PT Indah Kiat Pulp & Paper menerapkan bentuk komunikasi baru *running by system*. Sistem yang diterapkan di perusahaan bertujuan untuk menjaga *social distancing* agar karyawan terhindar dari penyebaran virus COVID-19.

Gambar 4.1

Meeting Pagi



(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

Meeting pagi merupakan kegiatan yang dilakukan secara rutin sebelum terjadinya pandemi. *Meeting* pagi dapat membangun komunikasi yang baik antar karyawan. *Meeting* pagi dapat membantu karyawan dalam meminimalkan miskomunikasi antara setiap karyawan. Selain itu dengan adanya *meeting* pagi dapat membantu para *stakeholder* dalam memonitoring setiap permasalahan yang terjadi. *Meeting* pagi dapat menyatukan persepsi dan visi saat pekerja akan

melakukan pekerjaan. *Meeting* pagi menjadi kegiatan untuk menyampaikan kendala-kendala yang ada di lapangan.

Gambar 4.2

Breafing SHO



(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

Breafing SHO dilakukan setiap karyawan yang bekerja di uni Folio Sheeter

3. *Breafing SHO* dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada karyawan pada saat pergantian *shift* serta memastikan efektifitas dalam bekerja. Sebelum pandemi *breafing SHO* dilakukan langsung oleh setiap karyawan yang terlibat. Namun saat terjadinya pandemi *Breafing SHO* dilakukan dengan menyampaikan informasi tersebut melalui *Personal chat Whatsapp*.

Lotus note adalah sebuah perangkat lunak yang penggunaanya melalui komputer. *Lotus note* mampu mengkolaborasikan fungsi email, kalender, email, manajemen daftar alamat, *to-do* dan *instant messaging*. Namun *Lotus note* hanya digunakan oleh manager, administrasi dan kepala *shift*. *Lotus note* memberikan informasi kepada bagian tertentu yang kemudian ditempelkan dipapan

pengumuman. Disaat pandemi sistem ini tidak digunakan karena *Lotus Note* hanya menghubungkan *Layer 2* dan *Layer 3* saja. Penggunaan perangkat *Lotus Note* disempurnakan dan diganti oleh perangkat *Outlook*.

Gambar 4.3

Perangkat Lunak *Outlook*



(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

Outlook adalah salah satu aplikasi *mail client* yang paling banyak digunakan saat ini. Selain karena *user friendly*, *setting email* ke *Outlook* juga bisa digunakan untuk penyimpanan file email (*sent and received*), manajemen daftar alamat, *to-do* dan *instant messaging* langsung di perangkat yang digunakan, sehingga bisa menjadi solusi alternatif untuk masalah *space* email.

Fungsi utama dari *Outlook* ini adalah untuk mengirim, menerima, maupun membaca pesan email yang masuk. Namun selain itu, *Outlook* ini memiliki fungsi

lain yang bisa Anda terapkan, mulai dari membuat jadwal kerja, kalender, dan catatan.

Gambar 4.4

Logsheet

(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

Logsheet adalah *paper work* yang berisi tentang pencapaian produksi, informasi produksi, *quality*, hari berjalan yang diisi oleh operator mesin. *Logsheet* ini digunakan tiap mesin yg ada di Folio Sheeter 3. *logsheet* juga berguna sebagai data pencapaian produksi dan *quality* mesin perhari.

Audit adalah kegiatan yang dilakukan oleh satu team untuk melihat produksi, *quality*, *safety* dan disiplin karyawan sesuai atau tidak dengan ketentuan SOP. Cara kerjanya mengisi lembar ceklis audit melalui karyawan. Saat ini audit tetap di lakukan tetapi dengan dilakukan *Microsoft Teams*. Pada saat sebelum Pandemi hasil/temuan audit diinformasikan ke karyawan dengan menempel di papan pengumuman. Setelah pandemi audit dilakukan melalui *Microsoft Teams*

dan anggota yang berhubungan dengan hal-hal yang akan diaudit beserta manajer langsung tergabung di *Microsoft Teams*.

Gambar 4.5

Microsoft Teams



(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

Microsoft Teams adalah salah satu aplikasi yang digunakan untuk menyatukan orang-orang, percakapan, konten, serta alat yang diperlukan tim agar karyawan dapat dengan mudah berkolaborasi. Fungsi dari *Microsoft Teams* adalah untuk membuat komunikasi dan informasi antar pengguna dengan lancar. *Microsoft Teams* dapat meningkatkan produktivitas dengan membuat semua kolaborasi percakapan, obrolan, *meeting*, berbagi file, tugas dan sejenisnya dalam satu aplikasi tunggal. Dengan demikian pengguna dapat berkolaborasi dan membuat diskusi untuk menemukan solusi lebih cepat. Aplikasi ini sangat tepat digunakan di saat pandemi COVID-19 yang mengharuskan penerapan *social distance*.

Gambar 4.6

Fiory System

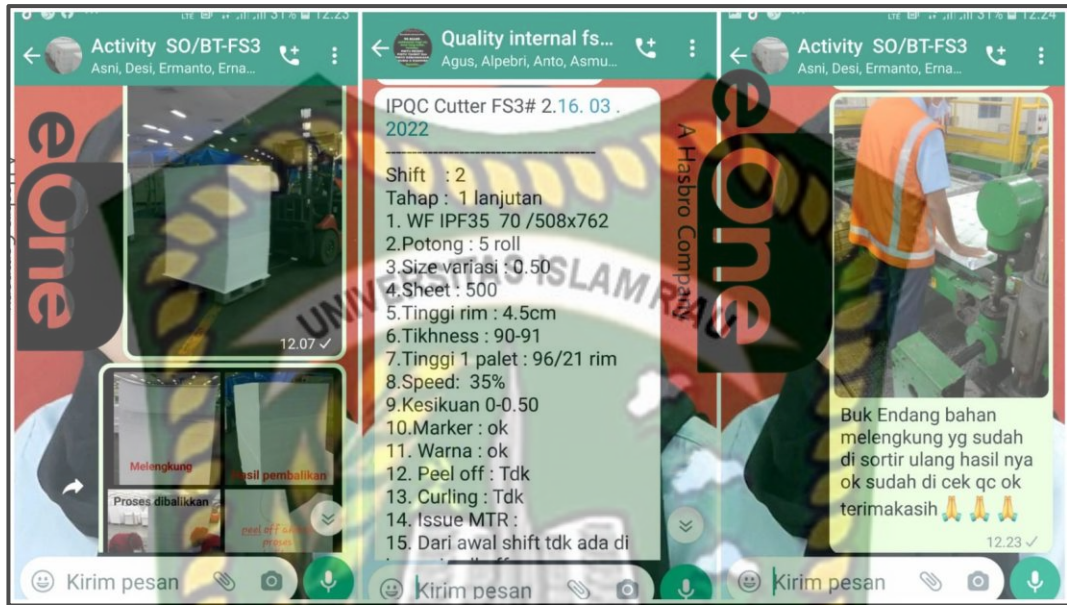


(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

Disaat pandemi sistem ini sangat berfungsi karena penerapan jaga jarak, sebelum masa Pandemi pengajuan cuti melalui *hardcopy* (*form*) di serahkan kepada sekretaris dan sekretaris menginput ke dalam sistem tetapi kalau *Fiory* tiap personal. *Fiory* adalah satu aplikasi yang di gunakan di Folio Sheeter 3 bisa di gunakan *Personal Computer* dan *Handphone* dimana pada aplikasi ini tiap karyawan dapat melihat absensi dan pengajuan cuti. Dapat gambar 4.6 dilihat melalui tampilan *Interface* pada perangkat *Fiory* menunjukkan adanya *My Request* dan *My Report*. Sebagai contoh karyawan ingin membuat pengajuan peminjaman mobil untuk perjalanan keluar kota utusan dari perusahaan, maka karyawan tersebut hanya perlu mengisi *form* yang telah disediakan oleh perangkat *Fiory* tanpa harus mengisi *Form* secara manual dan dianatarkan kepada pihak administrasi.

Gambar 4.7

WhatsApp Group



(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

Disaat pandemi COVID-19 *WhatsApp Group* paling sering digunakan oleh karyawan di Unit Folio Sheeter 3 juga dimanfaatkan karyawan apabila ingin mengkoordinasikan pekerjaan atau membahas kegiatan tertentu. *WhatsApp Group* merupakan perangkat lunak yang tersedia di *App Store/ Google Play Store*. *WhatsApp Group* diterapkan pada masa pandemi COVID-19, karena perangkat tersebut memungkinkan karyawan berkoordinasi anantara satu sama lain waktu kapanpun dan dimanapun karyawan berada. *WhatsApp Group* juga berguna untuk *sharing* informasi melalui pesan singkat, gambar, maupun dalam bentuk dokumen. Perangkat *WhatsApp Group* dapat digunakan melalui *smartphone* dan juga bisa diakses melalui komputer melalui *WhatsApp Web* dengan cara *scan barcode* yang diberikan pada *WhatsApp Web*.

Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti melakukan wawancara mendalam secara langsung dengan karyawan PT IKPP di Unit Folio Sheeter yang bersangkutan, sedangkan wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan, dan jawaban tersebut akan dicatat atau direkam (Hasan, 2002:85). Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan dan memperoleh data yang riil yang berkaitan dengan bentuk pola komunikasi yang digunakan pada masa pandemi COVID-19.

Tabel 4.1

Informan di Unit *folio sheeter 3* PT IKPP Perawang

No	Informan	Jabatan	Umur (Tahun)	Pendidikan
1	Afriamarini	Operator Mesin <i>Cutter</i>	29	SMK
2	Mansur	Supervisor <i>Mesin Strapex</i>	36	Sarjana
3	Mefri Sarki	Manager	51	Diploma

(Sumber: Data Karyawan di Unit *folio sheeter 3* PT IKPP Perawang, 2021)

Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti menganalisis hasil sesuai dengan metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dan sesuai juga dengan konsep yang dibuat oleh peneliti sebelumnya.

1. Penerapan pola komunikasi sirkuler melalui penggunaan sistem informasi di PT IKPP Unit Folio Sheeter 3 pada masa pandemi COVID-19.

Pada penelitian ini, untuk mendapatkan data yang mendukung penelitian, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan 3 orang

informan yaitu Bu Afriamarini, Pak Mansur, dan Pak Mefri yang sudah mengetahui mengenai penggunaan sistem informasi pada masa pandemi COVID-19. Dalam wawancara peneliti dengan informan Ibu Afriamarini ia mengatakan bahwa :

“Penggunaan sistem informasi *Fiory SAP* sangat membantu dalam pengurusan cuti pekerja. Penggunaan sistem informasi *Outlook* juga membantu dalam memberikan Menurut ibu Afriamarini informasi terkait produksi yang harus diselesaikan sebelum waktunya. Akan tetapi penggunaan system ini memerlukan waktu untuk beradaptasi dalam penggunaannya dikarenakan sulitnya memahami perangkat-perangkat yang ada di dalam system tersebut yang mengakibatkan kesalahan dalam penggunaan system yang bisa berakibat fatal seandainya ada kesalahan dalam menginput data informasi yang tidak bisa dibatalkan”

Dalam hasil wawancara peneliti, informan Pak Mansur selaku *Supervisor* di Unit Folio Sheeter 3, beliau mengatakan bahwa :

“Penggunaan sistem informasi dimasa pandemi COVID-19 ini sangat membantu pekerja dalam berkoordinasi diantara mereka. Penggunaan sistem informasi tersebut membuat pekerja dapat mengetahui informasi yang diberikan oleh manajer secara langsung melalui *Outlook* maupun *Fiory System*. Bentuk komunikasi seperti ini sangat membantu dimasa pandemi yang dimana tidak perlunya ada *Meeting* pagi, *Briefing SHO*, dan memaparkan informasi melalui papan pengumuman karena digantikan oleh sistem *Microsoft Teams*”

Kemudian Pak Mefri selaku Manajer di Unit Folio Sheeter 3 menjelaskan dengan tegas, bahwa :

“Penggunaan sistem informasi sangat bagus untuk mempermudah informasi yang ada. Adanya penggunaan sistem informasi dapat mempermudah saya dalam mendapatkan informasi secara langsung dari atasan. Apalagi dimasa pandemi COVID-19, penggunaan sistem informasi dapat membantu dalam mengurangi penyebaran virus tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 4.2

Pernyataan Informan Penerapan Pola Komunikasi Sirkuler di PT IKPP

Informan	Pernyataan
Bu Afriamarini	Penggunaan sistem informasi <i>Fiory SAP</i> membantu pengurusan cuti karyawan.
	Sistem <i>Outlook</i> membantu menginformasikan terkait produksi
	Penggunaan sistem informasi pada masa pandemi memerlukan waktu untuk beradaptasi.
Pak Mansur	Penggunaan sistem informasi yang diterapkan membantu koordinasi antar pekerja.
	<i>Outlook & Fiory SAP</i> membantu manajer menyampaikan informasi kepada pekerja.
Pak Mefri	Penggunaan sistem informasi mempermudah informasi yang disampaikan secara langsung.
	Sistem informasi dapat membantu dalam mengurangi penyebaran virus COVID-19.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan informan tersebut diketahui penggunaan sistem informasi masih memiliki kelebihan dan kekurangannya. Penggunaan sistem informasi tersebut dapat mempermudah pekerja dalam mengurus cuti karyawan dan perangkat seperti *Outlook & Fiory System* memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pekerja langsung dari atasannya sehingga masing-masing karyawan dapat berkoordinasi tanpa ada *meeting, briefing SHO*, maupun penyampaian melalui papan pengumuman.

- 2. Kendala penerapan pola komunikasi sirkuler melalui penggunaan sistem informasi di PT IKPP Unit Folio Sheeter 3 pada masa pandemi COVID-19.**

Dalam hal ini peneliti juga telah melakukan wawancara mendalam dengan Bu Afriamarini selaku operator di Unit Folio Sheeter 3, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Bu Afriamarini mengenai kendala dalam penerapan pola komunikasi sirkuler yang melalui sistem informasi perangkat komputer dan *smartphone*, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan Bu Afriamarini ia mengatakan :

“Namun penggunaan sistem informasi ini masih terdapat masalah seperti perubahan data-data yang belum disosialisasikan dengan baik di unit Folio Sheeter 3. Selain itu penggunaan sistem informasi *WhatsApp Group* yang kurang optimal. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah *WhatsApp Group* yang ada yang membuat pekerja tidak dapat berkonsentrasi dalam bekerja. Karena untuk mendapatkan informasi terbaru melalui *WhatsApp Group* pekerja harus membukanya. Sehingga masih terdapat pekerja yang tidak mengetahui informasi terbaru. Selain itu masih kurangnya pelatihan yang diberikan terhadap penggunaan sistem informasi lainnya.”

Dan ini juga dibenarkan oleh informan Pak Mansur, beliau mengatakan bahwa :

“Saya tidak begitu mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem informasi yang digunakan oleh Unit Folio Sheeter 3. Namun koordinasi antar operator sangat sulit, hal tersebut terjadi karena banyak operator yang tidak bisa menggunakan sistem informasi dengan baik. Kurangnya pelatihan menyebabkan hal tersebut terjadi. Saya sendiri juga terkadang *miss* dalam penyampaian informasi, nah perbedaannya jika melalui sistem kita hanya tinggal mengirimkan pesan atau mengupload data agar dapat dilihat oleh operator mesin akan tetapi jika penyampaian informasi kita ada yang kurang, maka kita harus kembali membuka *Handphone* atau komputer untuk mengirimkan informasi tersebut”

Dalam penuturan Pak Mefri selaku manajer, mengatakan bahwa :

“Untuk saat ini tidak ada kendala dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Hanya saja pada sistem informasi *Fiory system* masih memiliki kendala. Kendala tersebut terjadi karena saya jarang menggunakan aplikasinya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pernyaraan Informan Dalam Penerapan Pola Komunikasi Sirkuler di PT IKPP

Informan	Pernyataan
Bu Afriamarini	Penggunaan sistem informasi yang belum disosialisasikan dengan baik.
	<i>WhatsApp Group</i> kurang optimal diterapkan.
	Kurangnya waktu <i>Training</i> terhadap penggunaan sistem informasi yang diterapkan.
Pak Mansur	Koordinasi antar operator sangat sulit melalui sistem
	Kurangnya waktu <i>Training</i> terhadap penggunaan sistem informasi yang diterapkan.
	Sering terjadinya <i>miss communication</i> dalam penyampaian informasi kepada operator
Pak Mefri	Kurang memahami sistem informasi melalui perangkat <i>Fiory SAP</i>

Berdasarkan pernyataan masing-masing informan tersebut dapat diketahui kendala dalam penggunaan sistem informasi seperti mengalami kesulitan saat bekoordinasi antar karyawan yang menggunakan *Smartphone* melalui sistem *WhatsApp Group*. Beberapa pekerja masih mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem informasi dikarenakan belum terbiasa dengan pola komunikasi sirkuler yang diterapkan pada masa pandemi COVID-19. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pelatihan dan sosialisasi yang diberikan tentang penggunaan sistem informasi yang digunakan.

3. Pengaruh Strata Pendidikan dan Umur dalam penerapan pola komunikasi sirkuler melalui penggunaan sistem informasi di PT IKPP Unit Folio Sheeter 3 pada masa pandemi COVID-19.

Berkaitan dengan penerapan pola komunikasi sirkuler melalui penggunaan sistem informasi pada masa pandemi COVID-19, peneliti juga mengajukan pertanyaan terkait pengaruh Strata Pendidikan dan Umur dalam penggunaan sistem yang diterapkan oleh PT Indah Kiat Pulp & Paper, hasil wawancara dengan Bu Afriamarini yang mengatakan :

“Kemudian untuk masalah umur sebenarnya berpengaruh karena kita yang berada di level operator dituntut untuk beradaptasi dengan sistem-sistem yang baru kita ketahui pada saat bekerja, semua itu bisa dihadapi asalkan kita diberikan kesempatan untuk belajar semaksimal mungkin tanpa di bebani pekerjaan pokok. Hal yang terpenting adalah mau belajar. Untuk masalah pendidikan juga sedikit berpengaruh di dalam penggunaan informasi di PT IKPP. Karena banyak kita lihat para lulusan SMA/SMK yang tidak dapat menggunakan sistem informasi dengan baik dikarenakan tidak mau belajar, bahkan teman-teman yang lulusan Sarjana malah lebih bisa dalam menggunakan informasi dengan baik”.

Pengaruh ini dibenarkan oleh informan Pak Mansur, ia juga mengatakan bahwa :

“Ada pengaruh umur dan jenjang Pendidikan. Karyawan yang sudah berada di umur 40 tahunan akan kesulitan menerima informasi dikarena bentuk penyampaian informasi ini masih terasa baru bagi mereka dan untuk pengaruh pendidikan mungkin sedikit ada karena mereka lalai dengan fasilitas yang diberikan seperti *smartphone* karena pada umumnya mereka yang berada di posisi operator diisi dengan generasi muda lulusan SMA/SMK yang larut dengan asiknya bersosial media pada saat bekerja. Akan tetapi informasi yang diberikan oleh siapa pun selagi masih dengan menggunakan kata yang sopan dan mudah dimengerti akan membuat informasi tersebut diterima dengan baik.”

Hal ini dituturkan kembali oleh informan Manajer unit Folio

Sheeter 3 Pak Mefri, ia mengatakan bahwa :

“Kalau untuk usia sedikit berpengaruh. Namun pengaruh tersebut dapat diatasi dengan sering melakukan *coaching*. Untuk jenjang pendidikan saya rasa tidak ada pengaruh.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pengaruh Penerapan Pola Komunikasi Sirkuler di PT IKPP

Informan	Pernyataan
Bu Afriamarini	Umur sangat berpengaruh di level operator
	Pendidikan menjadi kendala utama dalam mempelajari sistem informasi yang diterapkan
	Lulusan SLTA sulit beradaptasi dengan sistem informasi yang baru diterapkan dibandingkan dengan lulusan Diploma/Sarjana
	Penerapan pola komunikasi sirkuler yang terbaru mengharuskan karyawan untuk belajar dalam penggunaannya
Pak Mansur	Umur karyawan 40 tahunan kesulitan menerima informasi melalui sistem
	Level operator yang diisi oleh lulusan SLTA lalai dengan fasilitas yang diberikan
	Informasi dapat dipahami dengan menggunakan kata yang sopan dan mudah dimengerti
Pak Mefri	Umur sedikit pengaruh dalam penggunaan sistem informasi
	Strata Pendidikan tidak ada pengaruh dalam penggunaan sistem informasi
	<i>Coaching</i> dapat mengatasi pengaruh umur dan strata Pendidikan

Berdasarkan hasil pernyataan tersebut, peneliti mengambil kesimpulan bahwa umur hal yang berpengaruh dalam penyampaian informasi, walaupun yang

memberikan informasi masih termasuk kedalam usia yang lebih muda dari penerima informasi. Jika informasi tersebut diberikan dengan penggunaan kata-kata yang sopan dan mudah dimengerti. Pengaruh terhadap penyampaian informasi yang diberikan. Namun jika dilakukan *coaching* masalah tersebut dapat diatasi. Selain itu jenjang pendidikan juga hal yang berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi yang digunakan di unit Folio Sheeter 3 di PT IKPP. Penggunaan kata sangat penting dalam penyampaian informasi di unit Folio Sheeter 3. Selagi informasi yang diberikan dengan penggunaan kata yang sopan dan jelas, informasi tersebut akan diterima dengan baik.

Gambar 4.9

Wawancara dengan Informan



(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

C. Pembahasan Penelitian

Istilah Pola Komunikasi biasa disebut juga sebagai model, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk tujuan pendidikan keadaan masyarakat. Pola adalah bentuk atau model (lebih abstrak, suatu set peraturan) yang bisa dipakai untuk

menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat. Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungan, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. (Raundengan, 2013).

Setelah melakukan penelitian dan penyajian data pada hasil penelitian, maka dari data tersebut dianalisis konsep teori pola komunikasi yang diterapkan unit Folio Sheeter 3 pada masa sebelum pandemi dan saat pandemi sudah sangat baik. Dimana bentuk-bentuk pola komunikasi tersebut dapat dikategorikan dalam bentuk pola komunikasi sekunder, sirkuler, dan linier. Berikut data pola komunikasi di unit Folio sheeter 3 dibawah ini :

Tabel 4.5

Data Bentuk Pola Komunikasi di Unit Folio Sheeter 3

Bentuk Pola Komunikasi					
Sebelum Pandemi COVID-19			Saat Terjadinya Pandemi COVID-19		
Sirkuler	Sekunder	Linier	Sirkuler	Sekunder	Linier
	<i>Lotus Note</i>	<i>Meeting</i> Pagi	<i>WhatsApp</i> <i>Group</i>		
	Papan Pengumuman	<i>Briefing</i> <i>SHO</i>	<i>Microsoft</i> <i>Teams</i>		
	<i>Logsheet</i>	Audit	<i>Outlook</i>		

			Fiory System		
--	--	--	-----------------	--	--

(Sumber : PT Indah Kiat Pulp & Paper Unit Folio Sheeter 3)

Pada unit Folio Sheeter 3 penerapan pola komunikasi sirkuler dilakukan dengan menggunakan perangkat *Outlook, Fiory System, WhatsApp Group*, dan *Microsoft Teams* yang berisikan informasi terkait pekerjaan di Unit Folio Sheeter 3. Dalam pola ini, terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus, yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Pola ini lebih dikenal dengan pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*), yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam komunikasi. Namun pada hakekatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama. Prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung. Pola komunikasi sirkuler diterapkan di PT IKPP pada masa pandemi COVID-19 guna mencegah terjadinya penyebaran virus COVID-19 di lingkungan kerja. Pola komunikasi sirkuler ini menggunakan perangkat-perangkat atau sistem informasi yang dapat terjadinya interaksi secara *online* yang memungkinkan untuk mengirim informasi dari jarak yang sangat jauh.

Pola komunikasi sekunder adalah penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua. Pada unit folio sheeter 3 penerapan pola komunikasi

sekunder di terapkan dengan penggunaan papan pengumuman, *lotus note* dan *logsheet*. Penerapan pola komunikasi sekunder pada saat masa pandemi COVID-19 tidak diberlakukan kembali, dikarenakan akan mengakibatkan kerumunan ketika karyawan ingin melihat informasi yang ditempelkan melalui papan pengumuman. *Lotus Note* telah digantikan oleh perangkat *Outlook*, karena *Outlook* menghubungkan keseluruhan komponen karyawan tidak hanya menghubungkan antara *Layer 2* dan *Layer 3* pada sistem *Lotus Note*.

Penerapan pola komunikasi linier di unit folio sheeter 3 diterapkan dengan melakukan *meeting* pagi dan *breafing Shift Hand-Over*. Pola komunikasi linier adalah penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Dalam proses pola komunikasi ini biasanya terjadi tatap muka. Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Pola ini lebih dikenal sebagai pola komunikasi satu arah (*one way traffic communication*). Pola ini adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, menggunakan tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan. Dalam hal ini, Komunikan bertindak sebagai pendengar (Budi, 2020). Pola komunikasi linier ini tidak dapat membantu pekerja dalam menerima informasi secara langsung dari atasannya tanpa adanya perantara. Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk membangun komunikasi organisasi yang baik demi tercapainya

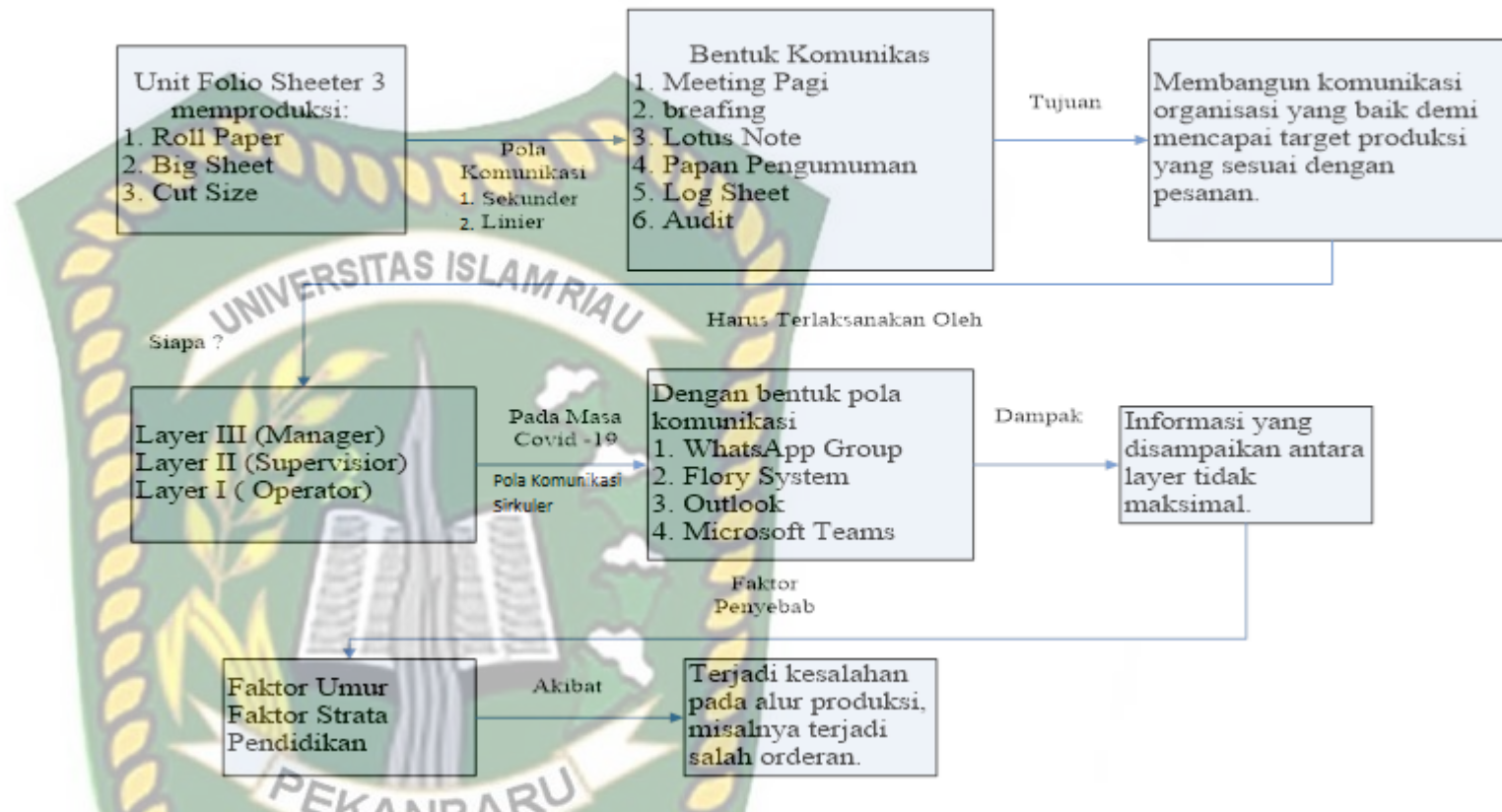
target produksi yang sesuai dengan pesanan. Unit Folio Sheeter 3 PT IKPP tidak menerapkan pola komunikasi linier demi mengurangi adanya kerumunan dan berkumpulnya karyawan pada saat *Meeting* dan *Briefing SHO*. Hal ini telah digantikan oleh sistem *Microsoft teams* yang dapat menggantikan kegiatan *Meeting* dan *Briefing SHO*. Pola Komunikasi organisasi di Folio Sheeter 3 dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Pola Komunikasi Organisasi di Folio Sheeter 3 IKPP



Gambar 4.10 Pola Komunikasi Organisasi Unit Folio Sheeter 3

Folio sheeter 3 adalah satu unit/seksi yang *core* bisnisnya kertas siap pakai dalam bentuk *Cut Size* (ukuran kecil), *Big sheet* (ukuran besar) dan roll dimana hasil produksinya merupakan produksi akhir (*finishing*) dalam proses produksi pabrik kertas PT IKKP Tbk Perawang. Adapun kebijakan tersebut tertuang dalam Surat Edaran Manajemen PT Indah Kiat Pulp & Paper Group Nomor 001/HRGA/IKPP/I/2021 tentang Kewaspadaan dan Pencegahan Penyebaran Infeksi *Corona Virus Disease* (COVID-19) di Lingkungan Perusahaan. Dengan dikeluarkannya surat edaran Surat Edaran Manajemen PT Indah Kiat Pulp & Paper mengenai Kewaspadaan dan Pencegahan Penyebaran Infeksi *Corona Virus Disease* (COVID-19) sangat berdampak pada kegiatan komunikasi di salah satu unit finishing *Folio sheeter 3*.

Pola komunikasi yang digunakan di unit Folio Sheeter 3 di PT IKPP sebelum adanya pandemi COVID-19 adalah pola komunikasi sekunder (*Lotus Note, Papan pengumuman, Logsheets*) dan pola komunikasi linier (*Meeting pagi, Briefing SHO, Audit*). Pola komunikasi bertujuan untuk membangun komunikasi organisasi yang baik demi mencapai target produksi yang sesuai dengan *Order* dari *Customer*. Penerapan pola komunikasi organisasi melibatkan seluruh karyawan di Unit Folio Sheeter 3 mulai dari *Layer I* hingga *Layer III*.

Pola komunikasi yang digunakan di unit Folio Sheeter 3 di PT IKPP dimasa pandemi COVID-19 berdasarkan wawancara yang telah dilakukan adalah pola komunikasi sirkuler. Pola komunikasi sirkuler adalah pola

komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*), yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam komunikasi. Dimasa pandemi COVID-19 penggunaan sistem informasi sangat membantu dalam memberikan informasi secara akurat dan cepat. Namun masih terdapat beberapa kelemahan seperti belum terbiasanya karyawan dalam menggunakan teknologi informasi yang telah disediakan oleh PT IKPP disebabkan oleh Faktor Umur dan Pendidikan yang menyebabkan terjadinya kesalahan pada alur produksi. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang diberikan tentang penggunaan teknologi informasi yang digunakan dimasa pandemi COVID-19. Kelemahan tersebut berpengaruh terhadap penyampaian komunikasi yang ada di unit Folio sheeter 3 PT IKPP.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pola komunikasi yang terbentuk di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk unit Folio Sheeter 3 pada masa pandemi COVID-19 yaitu pola komunikasi sirkuler. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah pola komunikasi sirkuler. Dalam pola ini, terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses komunikasi berjalan terus, yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Pola ini lebih dikenal dengan pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*), yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam komunikasi. Bentuk pola komunikasi di Folio Sheeter 3 pada masa pandemi sudah efektif, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih. Penggunaan sistem informasi seperti ini pada masa pandemi COVID-19 diharapkan memudahkan penyampaian informasi secara cepat dan akurat. Berdasarkan dengan metode penelitian yang dilakukan terdapat kekurangan dalam pola komunikasi yaitu minimnya *training* dan sosialisasi terhadap penerapan pola komunikasi yang mengakibatkan informasi setiap *Layer* kurang maksimal. Hal itu disebabkan oleh faktor usia dan strata pendidikan.

B. Saran

Sesuai dengan keadaan yang ditemui di lapangan, ada hal yang dianggap layak untuk disarankan dalam penelitian ini, yaitu PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk harus memberikan pelatihan (*Coaching*) terhadap penggunaan sistem informasi yang diterapkan perusahaan kepada setiap karyawannya digunakan dimasa panemi COVID-19.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Rayudaswati, Pengantar Ilmu Komunikasi, Makassar: Kretakupa Print, 2010.
- Briliana, C. N. N., & Destiwati, R. (2018). Pola Komunikasi Virtual Grup Percakapan Komunitas Hamur “HAMURinspiring” Di Media Sosial Line. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 3(1), 34-50.
- Djalante, R., et al. (2020). Review and Analysis of Current Responses ti Covid-19 in Indonesia: Period of January to March 2020. *Progress in Disaster Science*. Vol. 6 No. 1. 1-9.
- Effendy, Onong Uchjana, Televisi Siaran Teori & Praktek, CV Mandar Maju, Bandung, 1993.
- Furqon, C. (2003). Hakikat komunikasi organisasi. *Hakikat Komunikasi Organisasi*, 2(15), 1-9.
- Inah, E. N. (2016). Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan. *AL-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan*, 9(2), 156-179.
- Ismail, S. (2018, September). Elemen Komunikasi Bapa Dalam Surah Luqman. In *4th International Conference on Islamiyyat Studies* (pp. 18-19).
- Kementrian Kesehatan. (2020). Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19) 31 Mei 2020. Diambil kembali dari covid19.kemkes.go.id: <https://covid19.kemkes.go.id/situasi-infeksiemerging/info-corona-virus/situasi-terkini-perkembangan-coronavirusedisease-covid-19-31-mei-2020/#.XtRqYb4xWNw>
- Malik, A. (2014). Fungsi komunikasi antara guru dan siswa dalam meningkatkan kualitas pendidikan (studi kasus proses belajar mengajar pada SMP Negeri 3 Sindue). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 168-173.
- Mulyana, D., & Rakhmat, J. (1990). *Komunikasi antarbudaya*. Remaja Rosdakarya

- Mulyana, Deddy, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Pt Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002.
- Nasution, D. A. D., dkk. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Benefita*. Vol. 5 No. 2. 212-224.
- Panuju, Redi, Studi (Ilmu) Komunikasi, Jakarta: Prenada Media Group, 2018.
- Prasetyana, R., & Sandiasa, G. (2021). PERAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA PEGAWAI DI BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BULELENG. *Locus*, 13(1), 88-106.
- Purwasito, Andrik, Komunikasi Multikultural. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002.
- Putri, R. N. (2020). Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *JIUBJ*. Vol. 20 No. 2. 705-709
- Romadhan, M. I. (2020). Proses komunikasi dalam pelestarian budaya saronen kepada generasi muda. *Jurnal Pikom (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*, 20(1), 1-12.
- Rundengan, N. (2013). Pola Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Papua Di Lingkungan Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi. *Journal Acta Diurna*. Vol. 2 No. 1. 1-14.
- Santi, M. R., & Koagouw, F. (2015). Pola Komunikasi Anak-anak Delinkuen pada Keluarga Broken Home di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 4(4).
- Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antarpribadi*. Deepublish.
- SastroAtmodjo, S. (2021). *Komunikasi Antarbudaya*. Media Sains Indonesia.
- Sudarmanto, R. G. (2011). Penentuan Besarnya Sampel Penelitian Menggunakan Rumus Cochran. *Retrieved November, 7, 2019*.
- Suherman, A. (2020). *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*. Deepublish.

WHO.26 March (2020). Critical Preparedness. Readliness and Response Actions for Covid-19.

Yuliana. (2020). Corona Virus Diseases (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur. *Wellness and Healthy Magazine*. Vol. 2 No. 1. 187-192.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau