



**PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI SELAMA
PANDEMI COVID-19 DI *EDUCATION AND TRAINING*
*DEPARTMENT (ETD) PT XYZ***

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Komunikasi Pemasaran dan Periklanan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

NURBAGUS SUDARMAWAN
44318120031

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurbagus Sudarmawan
NIM : 44318120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Marketing Communication

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : Proses Komunikasi Organisasi Selama Pandemi Covid-19 di Education and Training Department (ETD) PT XYZ adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 4 Maret 2022

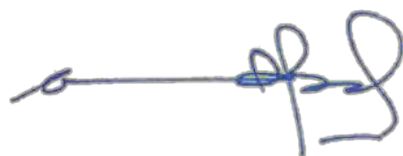
Yang membuat pernyataan,



(Nurbagus Sudarmawan)

Mengetahui,

Pembimbing



Andri Budiwidodo, M.Ikom

Ketua Bidang Studi



Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Nurbagus Sudarmawan
NIM : 44318120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Marketing Communication
Judul : Proses Komunikasi Organisasi Selama Pandemi Covid-19
di Education and Training Department (ETD) PT XYZ

Jakarta, 4 Maret 2022

Mengetahui,

Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Andri Budiwidodo, M.Ikom

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Nurbagus Sudarmawan
NIM : 44318120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Marketing Communication
Judul : Proses Komunikasi Organisasi Selama Pandemi Covid-19
di Education and Training Department (ETD) PT XYZ

Jakarta, 4 Maret 2022



Ketua Sidang : Tri Diah Cahyowati, M.Si (.....)



Penguji Ahli : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si (.....)



Pembimbing : Andri Budiwidodo M.Ikom (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Proses Komunikasi Organisasi Selama Pandemi Covid-19
di Education and Training Department (ETD) PT XYZ

Nama : Nurbagus Sudarmawan
NIM : 44318120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Marketing Communication

Jakarta, 4 Maret 2022
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi
Periklanan dan Komunikasi
Pemasaran

(Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed)

Pembimbing

(Andri Budiwidodo M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Marketing Communication*

Nurbagus Sudarmawan

44318120031

Proses Komunikasi Organisasi Selama Pandemi COVID-19 di *Education and Training Department (ETD) PT XYZ*

Bibliografi: 5 Bab + 87 Halaman + Lampiran + Buku 23 + Internet

ABSTRAK

Menyesuaikan dengan adanya kondisi pandemi COVID-19 yang memengaruhi kebijakan dari sektor pemerintahan hingga memengaruhi keputusan kebijakan perusahaan membuat proses komunikasi organisasi ikut berubah baik secara internal organisasi maupun eksternal organisasi. Topik tersebut menarik untuk menjadi bahan penelitian sehingga hasil yang didapatkan dapat menjadi salah satu referensi untuk mempertimbangkan kebijakan manajemen dalam menanggapi kondisi saat pandemi COVID-19 di masa mendatang.

Komunikasi organisasi begitu kompleks, dalam penelitian ini penulis berfokus kepada proses komunikasi dan ruang lingkup komunikasi organisasi. Landasan tersebut kemudian dikembangkan lebih jauh guna memperluas sudut pandang peneliti terhadap objek penelitian.

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara observasi langsung, data-data tertulis dan wawancara mendalam kepada tujuh informan yang merupakan karyawan di perusahaan yang menjadi lokasi penelitian, informan memiliki latar belakang jabatan yang berbeda sehingga hasil wawancara diharapkan dapat menunjukkan gambaran dari bermacam-macam sudut pandang.

Hasil penelitian berisi tentang proses komunikasi organisasi yang selama ini telah berjalan dan berbagai kendala yang dirasakan dalam menjalankan proses komunikasi organisasi, pembahasan didalamnya juga menyinggung keterkaitan antara perubahan kebijakan dan bagaimana karyawan dapat menyesuaikan diri sehingga bisa tetap produktif dalam pekerjaan.

Kata Kunci: Organisasi, Komunikasi Organisasi, COVID-19

ABSTRACT

Adjusting to the COVID-19 pandemic conditions that affect policies from the government sector and influence company policy decisions, the organizational communication process changes, both internally and externally. This topic is interesting to be research material, hope that results obtained can be a reference for considering management policies in responding to conditions during COVID-19 pandemic in future.

Organizational communication is so complex, in this study the author focuses on the theoretical basis of communication processes and the scope of organizational communication. The foundations were then further developed in order to broaden the researcher's perspective on the object of research.

The author uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected by direct observation, journal and in-depth interviews with seven informants who are employees of the company that is the research location, informants have different occupational backgrounds, so that the results of the interviews are expected to show a angle from various points of view.

The results of the study contain the organizational communication process that has been running and the various perceived obstacles in carrying out the organizational communication process, the discussion in it also alludes to the relationship between policy changes and how employees can adapt so they can remain productive at work.

Keywords: Organization, Organizational communication, COVID-19

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kemurahannya yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga hasil penelitian skripsi kualitatif ini dapat terselesaikan dengan baik. Tanpa pertolongan- Nya mungkin skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun dengan penuh rintangan baik yang datang dari peneliti maupun dari luar, namun dengan penuh kesabaran dan terutama dengan adanya pertolongan dari Tuhan Yang Maha Esa, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini memuat topik tentang **“Proses Komunikasi Organisasi Selama Pandemi COVID-19 di *Education and Training Department (ETD) PT XYZ*”** dan sengaja dipilih karena menarik perhatian peneliti untuk dicermati dan perlu mendapat dukungan dari semua pihak. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Andri Budiwidodo, M.IKom, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan dukungannya.
2. Ibu Tri Diah Cahyowati, M.Si, selaku ketua sidang.
3. Ibu Dr. Nurhayani Saragih, M.Si, selaku penguji ahli.
4. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, M. Ed. selaku Ketua bidang Studi Marketing Communications and Advertising Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Ibu Dr. Elly Yuliyawati., M.Si, selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
7. Keluarga, terutama Ibunda dan Ayahanda saya yang selalu mendoakan dan

memberikan motivasi maupun materi kepada anaknya untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada para informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi dengan sangat baik terkait penelitian ini.
9. Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak kekurangan atau jauh dari kesempurnaan, karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat khususnya bagi saya sendiri selaku penulis dan umumnya bagi para pembaca. Sekian dan terima kasih.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kajian Teoritis	13
2.2.1. Komunikasi	13
2.2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	13
2.2.1.2. Unsur-Unsur Komunikasi	13
2.2.1.3. Proses Komunikasi.....	15
2.2.1.4. Tujuan Komunikasi.....	16
2.2.1.5. Bentuk Komunikasi	17
2.2.2. Organisasi	17
2.2.2.1. Pengertian Organisasi	17
2.2.2.2. Organisasi Ritel.....	18
2.2.3. Komunikasi Organisasi	19
2.2.3.1. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	19
2.2.3.2. Fungsi Komunikasi Organisasi	22
2.2.3.3. Tujuan Komunikasi Organisasi.....	23

2.2.3.4. Dimensi Komunikasi dalam Kehidupan Organisasi	23
2.2.3.5. Manajemen Komunikasi Organisasi	25
2.2.3.6. Hambatan Komunikasi Organisasi	26
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Paradigma Penelitian	28
3.2. Metode Penelitian	30
3.3. Subyek Penelitian.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1. Data Primer.....	32
3.4.2. Data Sekunder	33
3.5. Teknik Analisis Data.....	33
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	34
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1. Visi dan Budaya Kerja PT XYZ.....	35
4.1.2. Sejarah PT XYZ	36
4.1.3. Struktur Organisasi ETD di PT XYZ	37
4.2. Hasil Penelitian	37
4.2.1. Aktivitas Komunikasi Organisasi ETD.....	40
4.2.2. Perubahan Komunikasi Organisasi ETD.....	41
4.2.3. Restrukturisasi dalam Komunikasi Organisasi ETD.....	42
4.3. Pembahasan.....	43
4.3.1. Proses Komunikasi Organisasi ETD di PT XYZ	43
4.3.2. Manajemen Komunikasi Organisasi ETD di PT XYZ.....	44
4.3.3. Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi ETD di PT XYZ.....	47
4.3.4. Hambatan Komunikasi Organisasi ETD di PT XYZ	49
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Infografis Cara Penyebaran COVID-19.....	4
Gambar 1.2: Jaringan Komunikasi PT XYZ.....	5
Gambar 2.1: Proses Komunikasi.....	14
Gambar 4.1: Pemberitahuan tracing kasus positif COVID-19	58
Gambar 4.2: Surat edaran manajemen PT XYZ	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Profile Informan.....	33
----------------------------------	----

