

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERNAL DI MASA PANDEMI
COVID-19 PADA PT XL AXIATA TBK**

**TIARA RAHMA ASIH
1703518020**



**Karya Ilmiah Ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE ANALYSIS OF INTERNAL COMMUNICATION DURING
COVID-19 PANDEMIC AT PT XL AXIATA TBK***

TIARA RAHMA ASIH

1703518020



***The Scientific Paper is Written as Partial Fulfillment of the Requirements for
Diploma Degree***

DIPLOMA OF OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

TIARA RAHMA ASIH. 2021. 1703518020. Analisis Komunikasi Internal di Masa Pandemi Covid-19 pada PT XL Axiata Tbk. Program Studi DIII Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi internal yang diterapkan pada PT. XL Axiata Tbk di masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan cara mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka.

Pandemi Covid-19 mengharuskan banyak organisasi menerapkan cara bekerja dari rumah atau *work from home*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang terjadi terkait dengan komunikasi internal yang diterapkan selama pandemi yaitu penggunaan media komunikasi yang digunakan pada saat melangsungkan program bekerja dari rumah belum memadai, sehingga menyebabkan kurang efektifnya informasi yang diterima karyawan. Kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan untuk memantau pekerjaan karyawan di masa pandemi Covid-19, juga berdampak pada kinerja karyawan dan organisasi. Tidak tersedianya ruang untuk karyawan berinteraksi di masa pandemi, yang berdampak pada menurunnya aktivitas komunikasi horizontal. Untuk itu diperlukan adanya perubahan media komunikasi yang digunakan, penyesuaian komunikasi yang dilakukan untuk mengendalikan dan mengawasi kinerja karyawan pada saat bekerja dari rumah, serta aplikasi yang mendukung terwujudnya komunikasi antar karyawan. Hal ini bertujuan agar komunikasi internal di masa pandemi Covid-19 pada PT XL Axiata Tbk dapat berjalan dengan lebih baik, sesuai dengan fungsi komunikasi dalam organisasi.

Kata kunci: Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Internal, Covid-19.

ABSTRACT





TIARA RAHMA ASIH. 2021. 1703518020. *The Analyses of Internal Communication during Covid-19 Pandemic at PT XL Axiata Tbk.* Diploma of Office Administration Study Program. Faculty of Economic. State University of Jakarta.

This scientific work aims to find out how internal communication applied at PT. XL Axiata Tbk in the COVID-19 pandemic era. Descriptive analysis method was used in in study and the data was collected through observation, interview, and literature review.

The global COVID-19 pandemic cause lots of organizations implement new work procedures which is work from home. Based on the result of this study showed that there were several problems that related to internal communication which were implemented during the pandemic like as, the used of communication media that can be used when the work from home program is not sufficient, hence, it could lead to the lack of information by employees. The lack of communication by the leadership to monitor the work of employees during the COVID-19 pandemic, also effecting the employee and organizational performance. The unavailable space for the employee to communicate because of pandemic could decreasing the horizontal communication activity. Thereupon, it needs to be a change in the used of communication media, the adjustment in communication is made to control and supervise employee performance while working from home, as well as applications that support the realization of communication between employees. The intention of this matter were to embody internal communication in the COVID-19 pandemic era at PT XL Axiata Tbk, in accordance with the communication functions in organization.

Keywords: *Communication, Organization Communication, Internal Communication, COVID-19*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Osly Usman, SE., M.Bus. Mgt. Sys</u> NIP. 19740115200801108 (Ketua Penguji)		18/08/2021
2	<u>Munawaroh, S.E., M.Si</u> NIP. 197503302008122002 (Penguji Ahli)		18/08/2021
3	<u>Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 198102162014042001 (Pembimbing)		18/08/2021
Nama : Tiara Rahma Asih No. Registrasi : 1703518020 Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran Tanggal Lulus : 6 Juli 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta,
Yang membuat pernyataan,



Tiara Rahma Asih
NIM. 1703518020

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tiara Rahma Asih
NIM : 1703518020
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / D3 Administrasi Perkantoran
Alamat email : Tiararahma200700@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (Karya Ilmiah)

yang berjudul :

Analisis Komunikasi Internal di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT XL Axiata Tbk

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Agustus 2021

Penulis



(Tiara Rahma Asih)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan karya ilmiah ini. Dengan judul “Analisis Komunikasi Internal di masa Pandemi Covid-19 pada PT XL Axiata Tbk’ yang merupakan sebuah analisis dari tempat penulis melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan pada PT XL Axiata Tbk.

Penulisan Karya Ilmiah ini bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan penulis dalam memperoleh gelar Ahli Madya pada Program D-3 Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selain itu hasil dari penelitian Penulis dapat dijadikan referensi mahasiswa dan civitas akademika lainnya, serta menjadi solusi untuk menangani permasalahan yang terjadi pada perusahaan tempat penulis melaksanakan penelitian.

Meskipun terdapat beberapa kendala pada saat proses penulisan karya ilmiah, penulis berharap karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa agar mampu menyelesaikan masalah dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Maka dari itu Penulis menyampaikan terimakasih banyak untuk doa, dukungan, dan bimbingan yang diberikan hingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

2. Munawaroh, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi DIII Administrasi Perkantoran.
3. Susan Febriantina, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah mengawasi dan mengarahkan praktikan dalam menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah.
4. Orang tua serta sahabat yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan untuk Penulis dalam mengerjakan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan karya ilmiah ini, oleh karena itu Penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk dapat melakukan yang terbaik. Penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat memenuhi persyaratan kelulusan, serta dapat memberikan banyak manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 23 Juni 2021

Penulis