

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi berperan penting agar kita dapat menyampaikan pesan yang tepat agar dapat mempengaruhi ataupun mengajak orang lain, termasuk memiliki peran dalam pertukaran informasi antar pribadi, organisasi, kelompok atau perusahaan. Di dalam suatu organisasi terdapat proses komunikasi yang berlangsung dikenal sebagai komunikasi organisasi. Komunikasi selain berfungsi sebagai sarana bertukar pikiran dan menyampaikan gagasan, juga berfungsi sebagai sarana untuk memecahkan masalah di dalam sebuah organisasi.

Saat ini banyak organisasi menghadapi masalah dan tantangan dalam menjalankan operasionalnya, termasuk dalam mengelola komunikasi di dalam organisasinya, khususnya sejak terjadi pandemi Covid-19 yang melanda dunia. Warga dunia dicemaskan oleh kemunculan virus korona yang kemudian lebih dikenal dengan sebutan Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) pada akhir tahun 2019 lalu, Komisi Kesehatan Kota Wuhan melansir pertama kali ditemukannya virus tersebut di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada 31 Desember 2019. Penyakit menular ini mulai tersebar keluar China pada 13 Januari 2020, dan kemudian pada 20 Januari 2020, organisasi kesehatan dunia atau WHO (*World Health Organization*) menetapkan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia atas virus yang dapat menular antarmanusia. Covid-19

disebabkan oleh infeksi salah satu jenis virus korona yakni SARS-CoV-2 (*Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*), virus yang mengganggu saluran pernapasan tersebut dapat menular secara cepat kepada individu lain melalui *droplet* saat penderita berbicara, bersin ataupun batuk dengan jarak dekat yang kurang dari satu meter (Kristanto, 2020).

Pandemi Covid-19 memberi pengaruh yang begitu besar terhadap seluruh aspek tatanan kehidupan manusia diseluruh dunia, bukan hanya pada dimensi kesehatan saja namun berdampak pula pada dimensi sosial, budaya, pendidikan, pertahanan, keamanan dan ekonomi. Berbagai negara mengambil kebijakan untuk mengurangi kontak setiap orang secara masif. Berkurangnya intensitas pertemuan dan kontak langsung harus digantikan dengan cara pertemuan virtual, diantaranya kegiatan pendidikan yang biasanya dilakukan di lingkungan sekolah kini harus digantikan dengan cara belajar *online*, pekerjaan non-teknis yang biasanya bekerja di area kantor kini harus berganti dengan bekerja dari rumah masing-masing, hingga kegiatan berdagang di toko fisik kini beralih kepada penggunaan aplikasi *market place* (Muslih, 2020). Hal tersebut dilakukan demi mengantisipasi penyebaran virus korona yang hingga saat ini telah menyebabkan korban meninggal dunia hingga 3,7 juta jiwa (Arnani, 2021).

Penyebaran virus korona merambah hampir ke seluruh dunia dan tidak terkecuali Indonesia. Presiden Indonesia yakni Joko Widodo dan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia yaitu Terawan Agus Putranto untuk pertama kalinya mengumumkan secara resmi temuan kasus infeksi virus korona di Indonesia pada Senin, 2 Maret 2020 (Natalia & Sofia, 2020). Untuk merespon penyebaran pandemic yang terus meningkat di Ibukota, Gubernur DKI Jakarta yakni Anies Baswedan mengeluarkan Instruksi Gubernur Nomor 16 Tahun 2020 yang berisi tentang Peningkatan Kewaspadaan terhadap Risiko Penularan Infeksi Covid-19, dengan melampirkan tugas dan sasaran kepada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) berguna melaksanakan serta mendukung pengadaan kegiatan sosialisasi serta pengendalian resiko penularan Covid-19 di DKI Jakarta (Jelita, 2021).

Selanjutnya menindaklanjuti instruksi maka Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Provinsi DKI Jakarta membuat Surat Edaran Nomor 14 Tahun 2020 tertanggal 16 Maret 2020 yang berisi imbauan kepada para pimpinan perusahaan baik negeri atau swasta untuk segera melakukan langkah pencegahan atas penularan Covid-19 dengan cara memberlakukan kegiatan bekerja jarak jauh dari rumah atau *Work From Home* (WFH) pada seluruh karyawannya (Iswinarno & Sari, 2020). WFH merupakan sebuah konsep kerja yang mengatur bahwa karyawan dapat melakukan pekerjaannya dari rumah. Kebijakan WFH merupakan bagian dari upaya penanggulangan penyebaran virus korona dilandaskan Pasal 86 ayat (1) huruf a UU Nomor 13 Tahun 2013 terkait Ketenagakerjaan, yang mengatur bahwa setiap pekerja memiliki hak memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja (Immanuel, 2020).

Seperti perusahaan lainnya, PT XL Axiata Tbk juga termasuk perusahaan terdampak pandemi. PT XL Axiata Tbk merupakan suatu perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia beralamat di Jl. H. Rasuna Said X5 Kuningan Timur, Setiabudi, Jakarta Selatan. Sebagai perusahaan yang kantor pusatnya berlokasi di Jakarta, maka sesuai dengan imbauan pemerintah setempat, PT XL Axiata Tbk memberlakukan kegiatan bekerja dari rumah atau WFH bagi seluruh karyawannya terhitung sejak tanggal 17 Maret 2020 hingga saat ini. Adapun kebijakan tersebut tertuang dalam Imbauan Presiden Direktur kepada seluruh karyawan yang disampaikan melalui saluran komunikasi perusahaan (Wahyuningsih, T., 2021).

Dunia usaha memang menjadi salah satu elemen yang terdampak Covid-19, diantaranya sejak para karyawan harus bekerja dari rumah tanpa dapat pergi ke kantor. Padahal keperluan akan berinteraksi satu sama lain di dalam perusahaan dirasa sangat mendukung keberhasilan proses komunikasi itu sendiri. Kondisi pandemi juga mendesak masyarakat untuk mengubah hubungan komunikasi dari interaksi secara langsung menjadi tidak langsung melalui perangkat digital (Muhtarudin, 2020). Sehingga hal ini tentunya mempengaruhi komunikasi internal itu sendiri.

Demikian juga halnya pada PT XL Axiata Tbk. Kegiatan WFH banyak membawa perubahan terhadap aktivitas internal perusahaan pada PT XL Axiata Tbk, seperti kegiatan bekerja yang sebelumnya dilakukan di suatu ruang kantor, kini karyawan harus melakukan di lokasi yang berjauhan. Waktu kerja yang biasanya dilakukan teratur mulai dari pukul delapan pagi hingga pukul lima

sore, kini menjadi lebih fleksibel. Termasuk aktivitas komunikasi internal yang semula melalui interaksi tatap muka, namun sekarang harus dilakukan melalui jarak jauh dengan media daring (Wahyuningsih, T., 2021). Meskipun demikian aktivitas komunikasi internal pada PT XL Axiata harus tetap dilakukan, dikarenakan fungsinya yang sangat penting bagi kelangsungan organisasi yang berguna untuk menyampaikan pesan baik dalam bentuk informasi, perintah atau tugas, mengendalikan anggota organisasi agar lebih terarah, memotivasi para karyawan untuk mendorong kinerjanya, serta pengungkapan emosi sebagai bentuk interaksi antar anggotanya (Purba, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian penulis melalui kegiatan wawancara dan observasi selama melaksanakan kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) pada PT XL Axiata Tbk, penulis menemukan beberapa permasalahan yang mengakibatkan komunikasi internal di masa pandemi Covid-19 belum memenuhi fungsi dari komunikasi itu sendiri. Informan menyatakan 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. Salah satu contohnya media komunikasi daring *video conference* yang digunakan di masa pandemi sering mengalami gangguan saat membagikan informasi di layar (*share screen*) dan sering terputusnya suara saat berbicara di dalam pertemuan daring. Sehingga hal tersebut menjadi hambatan komunikasi internal dan tidak sesuai dengan fungsi komunikasi sebagai informasi.

Selain itu kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan untuk memantau pekerjaan karyawan di masa pandemi Covid-19, juga berdampak pada kinerja karyawan dan organisasi. Sering terjadinya penyalahgunaan waktu kerja oleh karyawan yang memanfaatkan kegiatan WFH untuk melakukan kepentingan pribadi, yang mengakibatkan tugas menjadi terbengkalai sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Hal tersebut terjadi dikarenakan lemahnya fungsi komunikasi sebagai kendali, yang diakibatkan oleh minimnya kegiatan komunikasi dalam mengawasi dan mengendalikan kinerja karyawan selama pandemi.

Perubahan cara berkomunikasi yang terjadi dalam komunikasi internal sebelum dan semasa pandemi ini, juga berakibat pada menurunnya aktivitas komunikasi horizontal antar karyawan, yang berdampak pada melambatnya perputaran informasi didalam organisasi yang dikhawatirkan dapat berakibat pada menurunnya tingkat keterlibatan karyawan terhadap perusahaan. Hal tersebut dapat dimaknai dengan kurangnya fungsi komunikasi sebagai pengungkapan emosi, dikarenakan kurang tersedianya ruang yang diberikan perusahaan untuk para karyawan dapat berinteraksi secara daring atau tidak melalui tatap muka.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melihat topik komunikasi internal yang belum sesuai dengan fungsinya menjadi penting untuk dibahas, dikarenakan apabila permasalahan tersebut dibiarkan secara terus menerus dapat menyebabkan menurunnya produktivitas dan kinerja karyawan dalam organisasi, sehingga menghambat tercapainya tujuan yang ingin dicapai

perusahaan. Penulis juga menyadari bahwa diperlukannya perubahan dan penambahan media komunikasi internal yang digunakan, peningkatan kegiatan komunikasi untuk mengontrol aktivitas kerja karyawan selama masa pandemi, serta penggunaan aplikasi yang dapat mendukung terwujudnya komunikasi antar karyawan di masa pandemi ini, sehingga komunikasi antara para anggota organisasi dapat berjalan sesuai dengan fungsinya. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul **“Analisis Komunikasi Internal di Masa Pandemi Covid-19 pada PT XL Axiata Tbk.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan segala uraian yang telah penulis jelaskan pada bagian latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan suatu masalah yang akan penulis bahas pada penelitian ini yaitu **“Bagaimana Komunikasi Internal di Masa Pandemi Covid-19 pada PT XL Axiata Tbk?”**

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi internal di masa pandemi Covid-19 pada PT XL Axiata Tbk agar dapat terwujud komunikasi internal yang baik sebagaimana fungsinya dalam suatu organisasi.

2. Manfaat Penulisan

a) Bagi Mahasiswa

Dengan menganalisis mengenai topik permasalahan ini, mahasiswa dapat menambah pengetahuannya serta meningkatkan kemampuan berpikir atas penerapan teori yang telah didapatkan dari mata kuliah yang telah dipelajari juga untuk mengetahui bagaimana proses atau kegiatan komunikasi internal yang dilakukan pada sebuah perusahaan.

b) Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dengan penelitian yang penulis lakukan hasil analisis dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada mahasiswa, terkait dengan komunikasi internal pada suatu organisasi. Penelitian dapat digunakan sebagai bukti bahwa penulis telah menyelesaikan tugas akhir, dan dapat menjadi referensi bagi khalayak publik melalui repository Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

c) Bagi PT XL Axiata Tbk

Dengan adanya penelitian yang penulis lakukan maka perusahaan dapat menjadikan masukan dan saran sebagai solusi untuk penyelesaian masalah yang ada pada perusahaan terkait dengan komunikasi internal di masa pandemi Covid-19 pada PT XL Axiata Tbk.