

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI *BACK OFFICE* IRWAN TEAM HAIR DESIGN SAAT PANDEMI COVID -19

Rayhan Varian Devara¹, Dimas Satrio Wijaksono²

- 1. S1 Ilmu Komunikasi, Universitas Telkom**
- 2. S1 Ilmu Komunikasi, Universitas Telkom**

Jl. Telekomunikasi No.1

Email: vriandevara@student.telkomuniversity.ac.id

Submitted: 9 Juni 2022 | **Accepted:** 28 Juni 2022 | **Published:** 30 Juni 2022

Website: <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/jike/index>

DOI: <https://doi.org/10.32534/jike.v5i2.2896>

Abstract

COVID-19 Pandemic forces organization to make adjustment and adaptation for the organization continuity. To follow the government rules, many organizations have to implement the protocol to help reduce the spreadness of COVID-19 so many organizations implements the new way of working, which is Work From Home (WFH). One of the many organizations who uses the Work From Home (WFH) is back office Irwan Team Hair Design. Irwan Team Hair design is a organization which focuses on the beauty industry, such as hair salon. This research has a main purpose to identify the pattern of organizational communication of the Irwan Team Hair Design's back office. This is a qualitative research which uses the employee as a main informant. This research also uses interpretive paradigm or constructivism. The pattern of organizational communication that they use is the circle pattern, where many employees can tell the information, but in a limited way. There are also obstacle, that is physical and semantics.

Keywords: Work From Home (WFH), Communication Network Pattern, Organizational Communication

Abstrak

Pandemi COVID-19 memaksa organisasi untuk melakukan adaptasi demi kelancaran organisasi. Untuk menerapkan protokol kesehatan dan juga salah satu himbauan pemerintah, organisasi dihimbau untuk melakukan kegiatan Work From Home (WFH). Salah satu sistem yang diterapkan oleh banyak organisasi adalah Work From Home (WFH). Salah satu organisasi yang menerapkan sistem Work From Home (WFH) adalah organisasi back office Irwan Team Hair Design. Irwan Team Hair Design adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa, khususnya kecantikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pola komunikasi organisasi yang diterapkan selama Work From Home (WFH). Penerapan sistem ini memberikan berbagai adaptasi dan juga perubahan terhadap jalannya komunikasi organisasi yang dilakukan oleh back office.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menjadikan informan kunci

sebagai narasumber agar memberikan hasil yang lebih detail. Paradigma yang digunakan adalah paradigma interpretif atau bisa disebut konstruktivis.

Setelah melakukan penelitian dan olah data, dapat ditemukan bahwa pola jaringan komunikasi yang digunakan adalah pola lingkaran dimana setiap pegawai dapat menyampaikan informasi secara hierarki, namun terbatas. Selain itu, ditemukan juga hambatan yaitu hambatan fisik dan juga hambatan semantik. Dapat disimpulkan bahwa pola jaringan komunikasi yang digunakan efektif, namun terdapat beberapa adaptasi seperti penggunaan media yang baru dan juga terdapat beberapa hambatan yang lambat laun dapat diatasi.

Kata Kunci: Work From Home (WFH), Pola Jaringan Komunikasi, Komunikasi Organisasi

A. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah kegiatan penyampaian pesan yang dapat melibatkan satu individu ataupun lebih. Kegiatan manusia sehari-hari tidak luput dari adanya komunikasi. Komunikasi adalah sebuah proses yang melibatkan dua pelaku ataupun lebih guna melakukan pertukaran suatu pesan, yang di setiap gilirannya terdapat kesimpulan yang lebih dalam (Rogers & Kincaid, 1981:2). Komunikasi juga digunakan untuk kelangsungan berjalannya suatu organisasi. Menurut (Robbins, 1994:8) organisasi adalah sebuah persatuan sosial bertujuan untuk dikoordinasikan dengan sadar, memiliki sebuah pembatas yang dapat dipahami, dan melakukan pekerjaannya dengan kesadaran yang berkesinambungan guna mencapai tujuan yang sudah dibentuk sebelumnya.

Menurut Supratman dalam Mularto (2021), komunikasi organisasi yang nyaman dapat membangun kesuksesan bersama dan terhindar akan terjadinya konflik kesalahpahaman antar karyawan dan juga atasan. Komunikasi organisasi dapat dipandang sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi (Furqon, 2003:2). Komunikasi organisasi secara garis besar adalah proses penyampaian pesan dalam suatu organisasi. Menurut Wulandari dalam Mularto (2021), mengatakan bahwa pola komunikasi di suatu internal organisasi sangat penting karena melalui pola komunikasi yang menjadi sebuah jalur hubungan antara seseorang yang disebut atasan dan bawahan dalam memberikan ataupun penyampaian pesan serta informasi dari atasan dan bawahan maupun sebaliknya.

Baru-baru ini terjadi sebuah fenomena baru yang merupakan pandemi dan melanda seluruh dunia. Wabah COVID-19 juga mempengaruhi aspek berjalannya komunikasi organisasi. Wabah ini ditemukan pertama kali di Indonesia sejak awal Maret. Virus ini menyebar dari makhluk hidup manusia ke manusia yang lain sehingga tidak hanya di China, namun ditemukan di 190 negara lainnya (Susilo et al. 2020:45). Berbagai Negara melakukan berbagai protokol kesehatan yang dianjurkan oleh World Health Organization (WHO), mulai dari cuci tangan, mengurangi pertemuan, menjaga jarak, membatasi keluar rumah, memulai isolasi mandiri bahkan pemerintah Indonesia menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) (Mungkasa, 2020:127). Adanya wabah ini membuat berbagai pekerja organisasi melakukan adaptasi agar berjalannya organisasi tetap lancar. Banyak sekali pelaku organisasi yang melakukan *Work From Home* (WFH). *Work From Home* (WFH) merupakan kegiatan yang sebelumnya tidak dilakukan sebelum adanya pandemi COVID-19. Perubahan sistem kerja akibat COVID-19 membuat organisasi memaksakan sistem kerja yang baru sehingga menimbulkan fenomena yang menarik. Lalu, banyak sekali organisasi yang menerapkan komunikasi organisasi yang baru akibat

COVID-19. Hingga saat ini, COVID-19 masih menjadi wabah di seluruh dunia meskipun sudah terjadi pengurangan kasus karena adanya vaksin. Sistem *Work From Home* (WFH), dilakukan secara daring dan menggunakan koneksi internet sehingga memungkinkan untuk terjadinya *noise* dalam penyampaian pesan dalam sebuah komunikasi organisasi.

Dalam artikel berjudul Survei: Pandemi COVID-19 Ubah *Mindset* Dalam Bekerja dilansir oleh CNN Indonesia (2020), ada perubahan yang sangat signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu selama pandemi, 13% pekerja melakukan WFH, 46% persen bekerja di kantor seluruhnya di kantor, dan 41% bekerja menggunakan kombinasi antara rumah dan kantor. Bahkan, menurut survei lainnya, 68% karyawan lebih menyukai kombinasi pekerjaan di rumah dan kantor, 23% hanya menginginkan WFH, dan hanya 9% yang menginginkan sistem *Work From Office* (WFO).

Kebijakan organisasi atau perusahaan merupakan keseluruhan harapan umum dan kepemimpinan yang disepakati dan dituangkan secara tertulis dalam bentuk kebijakan. Kebijakan tersebut harus mencakup ketentuan seperti kriteria kelayakan karyawan dan partisipasi dalam program *telecommuting*, jadwal, dukungan perusahaan, dan kompensasi bagi karyawan yang tidak bekerja dari rumah. Bekerja jarak jauh memudahkan timbulnya rasa curiga, kekhawatiran pimpinan serta kekhawatiran pegawai terhadap kualitas komunikasi (Mungkasa, 2020:148).

Salah satu organisasi yang melakukan adaptasi akibat adanya wabah COVID-19 yaitu adalah Irwan Team Hair Design. Irwan Team Hair Design merupakan salah satu organisasi atau perusahaan yang menggeluti bidang kecantikan. Irwan Team Hair Design sudah berdiri sejak 1986, hingga saat ini Irwan Team Hair Design sudah memiliki cabang yang tersebar di Jakarta, Bekasi, dan Tangerang yang berjumlah 14 cabang. Tempat pertama yang dibuka oleh Irwan Team Hair Design terletak di salah satu pusat perbelanjaan di kota Jakarta Selatan yaitu Pondok Indah Mall.

Sebagai komparasi, salah satu salon kecantikan yang ada di Bandung yaitu Salon Anata. Salon Anata adalah salah satu salon kecantikan terkemuka yang ada di Bandung. Namun, perbedaan dari Anata Salon dan Irwan Team Hair Design terletak pada Irwan Team Hair design setiap *stylist* melewati tahapan pelatihan melalui Irwan Team Academy. Perbedaan ini jelas memberikan dampak yang signifikan terhadap performa dan kualitas yang diberikan kepada konsumen. Setiap *stylist* yang ada diberikan pelatihan yang sesuai dengan tren kecantikan yang ada pada masa kini.

Irwan Team Hair Design didirikan oleh Irwan Rovany Doke. Dilansir oleh suara.com (2019), Irwan Rovany Doke memiliki latar belakang yaitu sebagai mahasiswa di salah satu perguruan tinggi di Jerman di bidang kimia analis. Setelah pulang dari Jerman, ia mendapatkan ilmu tentang salon dari salah satu salon Italia yang ada di apartemen tempat ia tinggal di Jerman. Hingga saat ini, Irwan Rovany Doke masih melayani pelanggan Irwan Team Hair Design dan telah meraih berbagai penghargaan.

Kelebihan dan keunikan yang dimiliki oleh Irwan Team Hair Design sebagai salah satu salon terkemuka di Jakarta yaitu setiap staf Irwan Team yang ada telah lulus dari Edukasi Loreal. Selain itu, Irwan Team juga memiliki Academy yang menghasilkan staf-staf berkualitas. Seluruh staf yang bekerja memiliki kualitas yang baik dan hasil lulusan dari Irwan Team Academy dan Edukasi Loreal. Pelayanan yang ditawarkan oleh Irwan Team Hair Design sangat beragam, mulai dari pemotongan rambut, pewarnaan, dan juga

perawatan tubuh. Pelayanan yang sangat beragam ini lah yang menjadikan Irwan Team sebagai salon terkemuka di Jakarta, tentunya tidak melupakan kualitas pelayanan yang baik dengan para staf yang sudah terlatih dan tersertifikasi khusus.

Berbagai penelitian terdahulu juga sudah membahas tentang adanya pola komunikasi organisasi pada suatu perusahaan. Salah satunya pada tahun 2021, terdapat penelitian tentang pola komunikasi organisasi yang terdapat pada salah satu organisasi di sebuah hotel di Bandung yaitu Hotel Malaka. Pada penelitian ini ditemukan bahwa setiap minggu diperlukan adanya sebuah rapat mingguan dengan cara menggunakan komunikasi persuasif bagi para pegawainya. Penggunaan komunikasi persuasif ini berguna untuk memperlancar kegiatan komunikasi organisasi. Sebuah perbedaan yang terdapat yaitu pada penelitian ini tidak terdapat suatu fenomena seperti COVID-19 dan penelitian ini tidak mengidentifikasi pola jaringan komunikasi yang ada.

FOKUS PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada berjalannya pola komunikasi organisasi pada *back office* Irwan Team Hair Design saat berjalannya *Work From Home* (WFH) akibat adanya wabah Pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola komunikasi organisasi yang dijalankan oleh *back office* Irwan Team Hair Design di masa pandemi COVID-19 dimana diberlakukannya sistem *Work From Home* (WFH).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Jaringan komunikasi dalam suatu organisasi adalah suatu prosedur yang dilakukan tentang bagaimana arus pesan dan instruksi yang dilakukan secara rinci. Hal ini ditentukan oleh kedudukan dan wewenang dari organisasi untuk melaksanakan berbagai fungsi mereka dalam sebuah organisasi (Ruliana, 2014:80).

Stephen P. Robbins dalam (Ruliana, 2014:80) menyatakan bahwa terdapat lima jaringan komunikasi organisasi, yaitu:

1. Model Rantai (Chain)

Model jaringan komunikasi memiliki lima jenjang, yang biasa dianggap sebagai sistem aliran ke atas dan ke bawah. Model ini memiliki sistem rantai komando dari atas maupun ke bawah tanpa ada berbagai pemilahan dari setiap hierarki.

2. Model Roda

Model aliran komunikasi ini memiliki sistem yang semua instruksinya dipusatkan kepada satu orang yang bertugas untuk membina beberapa bawahan sebanyak empat atau lebih dan diantara bawahan tersebut tidak ada interaksi satu sama lain.

3. Model Lingkaran

Model aliran komunikasi ini seluruh anggota atau staf bisa menghasilkan interaksi di setiap tingkatan hierarkinya. Tetapi tanpa adanya kelanjutan interaksi yang lebih dalam dan tinggi dan hanya terbatas pada setiap level.

4. Model Huruf Y

Model aliran komunikasi ini tidak memiliki banyak perbedaan dengan model rantai. Satu pengawas bisa mempunyai dua bawahan dan dua atasan mungkin berbeda departemen.

5. Model Saluran Bebas

Model aliran komunikasi ini merupakan perkembangan dari adanya sistem aliran

model lingkaran. Semua level yang ada pada model ini dapat melakukan pekerjaan dengan cara timbal balik, tanpa adanya tokoh di tengah. Semua pegawai tidak dibatasi interaksinya bahkan atasan sekalipun.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Paradigma yang digunakan adalah paradigma interpretif. Paradigma yang dipilih oleh peneliti adalah paradigma konstruktivisme. Untuk memahami fenomena yang terdapat di realitas, bagi paradigma interpretif/konstruktivis (Rahardjo, 2018:3). Paradigma konstruktivisme merupakan suatu perspektif yang memandang realitas sebagai gejala yang sifatnya tidak tetap dan memiliki hubungan dengan masa lalu, sekarang, dan yang akan datang. Dengan demikian, realitas dapat dipahami dengan kondisi seperti itu.

UNIT ANALISIS

Unit analisis ini merupakan beberapa komponen penelitian yang dianalisa oleh peneliti agar menemukan hasil penelitian yang baik. Unit analisis juga berguna untuk dijadikan sebagai bahan acuan untuk wawancara kepada narasumber penelitian.

Input	Analisis	Konstruksi Kategori
1. Pola Komunikasi Organisasi <i>Back Office</i> Irwan Team Hair Design saat Pandemi COVID-19	1. Pola Jaringan Komunikasi	1. Model Rantai 2. Model Roda 3. Model Lingkaran 4. Model Huruf Y 5. Model Saluran Bebas

Peneliti melakukan teknik *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel penelitian yang dijadikan sumber data penelitian dengan menggunakan beberapa pertimbangan. Peneliti memilih sampel berdasarkan yaitu apakah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan oleh peneliti atau peneliti menganggap sampel tersebut sebagai orang yang berkuasa terhadap bidang yang teliti.

Wawancara dan observasi dilakukan untuk pengumpulan data. Wawancara sendiri dilakukan dengan narasumber yang sudah dipilih menggunakan *purposive sampling*.

Berdasarkan teknik *purposive sampling*, berikut ini adalah informan dari penelitian:

1. Ibu Mei Hendriyani selaku Manager Sales
2. Ibu Tuty Marlina selaku Manager HRD
3. Ibu Della Concita selaku Prinsipal Irwan Team Academy

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci dan tinjauan pustaka terdahulu, dapat ditemukan bahwa komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pegawai Irwan Team Hair Design adalah suatu hal yang baru. Komunikasi organisasi saat *Work From Home* (WFH) memberikan praktik komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi dan hambatan yang baru.

Komunikasi Organisasi saat WFH

Komunikasi organisasi yang dilakukan selama *Work From Home* (WFH) berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kegiatan penyampaian instruksi saat *Work From Home* (WFH) mengalami perbedaan seperti salah satunya media yang digunakan. Media yang digunakan oleh *back office* adalah sebuah media sosial yang mewajibkan pegawai untuk selalu *online* saat jam kerja baik di rumah dan dimanapun. Media yang digunakan adalah *WhatsApp Chat*, *WhatsApp Call*, *Google Meet*, dan *Zoom*.

Perbedaan ini memaksa karyawan untuk beradaptasi. Pada awalnya, manajer hanya menyampaikan instruksi dari atasan kepada pegawai untuk dilakukan menggunakan lingkup yang kecil. Namun, penggunaan lingkup kecil ini dianggap tidak terlalu efektif sehingga manajer menggunakan lingkup yang lebih besar agar pegawai mendapatkan instruksi lebih jelas dengan lingkup yang lebih luas.

Berdasarkan teori komunikasi organisasi, media atau lingkungan untuk menyampaikan pesan sangat mempengaruhi keefektifan pesan. Media yang digunakan mengalami perubahan seperti sebelum *Work From Home* (WFH), seperti sebelumnya media yang dilakukan adalah tempat yang langsung maupun secara fisik. Menurut Goldhaber, lingkungan dalam organisasi merupakan komponen penting dikarenakan lingkungan adalah sebuah sistem fisik dan juga sosial yang mempengaruhi keputusan yang dibuat oleh pegawai (Silvani, 2020:107). Lingkungan yang ada saat *Work From Home* (WFH) adalah rumah, sehingga membedakan keputusan yang dilakukan oleh pegawai. Mei Hindriyani selaku Manajer mengaku bahwa ia mengalami kendala yang disebabkan oleh lingkungan yaitu ia harus bisa menyeimbangkan antara mengurus anak dan juga melakukan pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa lingkungan yang berbeda memberikan keputusan dan mempengaruhi pegawai selama *Work From Home* (WFH). Lingkungan yang mempengaruhi selama *Work From Home* (WFH) kebanyakan berdasarkan lingkungan eksternal seperti teknologi dan juga keadaan yang di luar kendali dari pegawai.

Lingkungan di rumah inilah yang memberikan perbedaan dan juga memberikan dampak langsung terhadap kegiatan komunikasi organisasi yang dijalankan oleh *back office*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa memang lingkungan mempengaruhi jalannya komunikasi organisasi.

Seiring berjalannya waktu, pegawai *back office* dapat melakukan adaptasi dengan keadaan lingkungan yang ada di sekitarnya. Sehingga, berjalannya komunikasi organisasi saat *Work From Home* (WFH) mengalami beberapa hambatan namun lambat laun hambatan tersebut menghilang.

Pola Jaringan Komunikasi Organisasi

Pola Jaringan Komunikasi adalah suatu proses dimana suatu instruksi ataupun pesan disampaikan secara rinci dan dilihat dari jenjang hirarki suatu organisasi dari atasan ke bawahan dan juga sebaliknya yang berfungsi untuk melaksanakan instruksi pekerjaan. Bentuk dari pola jaringan komunikasi sendiri adalah bentuk komunikasi formal (Ruliana, 2014: 80).

Instruksi yang disampaikan saat *back office* melaksanakan *Work From Home* (WFH) biasanya merupakan bentuk instruksi kerja agar diselesaikan oleh staf yang berwenang pada setiap divisi. Instruksi ini berawal dari manajer setiap divisinya. Sebelum menyampaikan kepada staf dibawahnya, manajer sendiri mendapatkan instruksi

berdasarkan perintah dari atasan yaitu *managing director*, namun tidak menutup kemungkinan apabila staf dan pegawai menyampaikan keadaan yang aslinya ketika instruksi dilaksanakan kepada manajer ataupun *managing director*. Sesuai dengan pernyataan informan bahwa setiap staf yang memiliki hierarki yang sama bebas menyampaikan informasi ataupun pesan, namun itu bisa saja berubah apabila instruksi yang ada tidak sesuai dengan kenyataan yang ada ketika instruksi dilakukan.

Dengan proses penyaringan instruksi seperti ini, dapat dinyatakan bahwa pola jaringan komunikasi yang digunakan oleh back office Irwan Team Hair Design saat *Work From Home* (WFH) adalah pola lingkaran. Pola lingkaran adalah ketika seluruh pegawai maupun staf bisa melakukan interaksi di setiap hierarkinya, namun tidak terjadi tingkatan yang lebih tinggi dan terbatas pada setiap levelnya. Berikut ini adalah pola jaringan komunikasi saat *Work From Home* (WFH).

Pola lingkaran ini memungkinkan staf untuk menyampaikan instruksi dan informasi yang ada kepada atasan, saluran yang dipilih bisa melalui antar staf, dan manajer. Namun tetap ada tokoh sentral pada *back office* yaitu *managing director* selaku atasan yang memberikan instruksi utama kepada manajer, lalu disampaikan lagi kepada staf yang berwenang. Pola ini sesuai dengan apa yang dijalankan selama *Work From Home* (WFH) pada *back office* Irwan Team Hair Design.

Hambatan Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi sendiri pastinya memiliki hambatan. Hambatan dalam komunikasi organisasi dipengaruhi oleh gangguan eksternal maupun internal suatu organisasi, sehingga penyampaian informasi maupun pesan terganggu dan menghambat kelancaran komunikasi organisasi (Silvani, 2020: 114).

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan yang dirasakan oleh Informan dan juga pegawai lain adalah jaringan dan juga koneksi yang digunakan ketika melakukan kegiatan WFH (*Work From Home*). Dengan bekerja di rumah, para pegawai diharuskan untuk selalu *online* dan *standby* di saat jam kerja, namun tidak semua pegawai memiliki koneksi dan juga jaringan yang memadai sehingga terkadang terjadi miskomunikasi dan juga lambatnya informasi.

Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh (Silvani, 2020:115), bahwa terdapat hambatan fisik. Hambatan fisik yang dimaksud disini adalah faktor lingkungan. Faktor lingkungan yang menjadi hambatan adalah lingkungan yang berbeda dan tidak menunjang seperti jaringan yang lambat dan juga koneksi internet.

Selain itu, pegawai menganggap bahwa ada beberapa informasi yang hanya bisa disampaikan melalui *virtual meeting*. Informasi ataupun instruksi yang ada biasanya tidak semua dapat disampaikan melalui teks dan harus dilakukan secara verbal. Instruksi seperti ini dapat menciptakan miskomunikasi dan tidak efektifnya komunikasi organisasi. Hambatan seperti ini adalah salah satu hambatan dalam komunikasi organisasi yang disebut hambatan semantik.

Hambatan semantik adalah hambatan yang berhubungan dengan alat yang disampaikan untuk menyalurkan informasi kepada penerimanya. Seringkali juga terjadi karena kata-kata yang sama apabila ditulis, namun memiliki makna yang berbeda apabila diucapkan.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan juga analisa penelitian, peneliti dapat menemukan yaitu pola jaringan komunikasi organisasi yang terdapat pada *back office* Irwan Team Hair Design selama *Work From Home* (WFH) adalah pola lingkaran. Selain itu, terdapat beberapa perubahan selama kegiatan WFH (*Work From Home*) seperti media yang digunakan untuk melakukan kegiatan komunikasi organisasi. Media yang digunakan adalah media virtual seperti *WhatsApp*, *Google Meet*, dan *Zoom*. Setiap pegawai diwajibkan untuk selalu *standby* melalui media tersebut agar kegiatan komunikasi organisasi dapat berjalan lancar. Selain itu, terdapat beberapa hambatan dalam kegiatan komunikasi organisasi selama *Work From Home* (WFH). Selain itu, dapat ditemukan bahwa pola jaringan komunikasi organisasi yang ada yaitu pola lingkaran. Hambatan yang ada yaitu adalah hambatan fisik dan hambatan semantik. Hambatan fisik ini terjadi dikarenakan tidak adanya pertemuan secara langsung dan hambatan semantik terjadi karena terdapat beberapa pesan yang memiliki makna yang berbeda ketika disampaikan melalui *virtual*.

DAFTAR PUSTAKA

- Furqon, C. (2003). *Hakikat Komunikasi Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kincaid, E. M. (1982). *Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research*. *Social Forces*, 325-327.
- MULARTO, R. R. (2021). *POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI PRAKTIK HUMAN RESOURCES GENERAL AFFAIRS (HRGA) PT ANGKASA PURA II (PERSERO) HUSEIN SASTRANEGARA PADA MASA PANDEMI COVID-19*. Bandung.
- Mungkasa, O. (2020). *Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru*. *The Indonesian Journal of Development Planning*, 126-150.
- Muslim. (2016). *Varian-Varian Paradigma, Pendekatan, Metode, dan Jenis Penelitian dalam Ilmu Komunikasi*. *Wahana*, Vol.1 No. 10, 78.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo. (2020). *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literature Terkini*. *Jurnal*, 45-67.
- Silvani, D. I. (2020). *KOMUNIKASI ORGANISASI*. Surabaya: Scopindo.
- Rahardjo, M. (2018). *Paradigma Interpretif*. Diakses melalui <http://repository.uin-malang.ac.id/2437/>

CNN Indonesia. (2021, April 26). *Survei: Pandemi Covid-19 Ubah Mindset dalam Bekerja*. Dipetik January 20, 2022, dari CNN Indonesia:
<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20210422182122-277633588/survei-pandemi-covid-19-ubah-mindset-dalam-bekerja>