

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi Virus Corona (Covid-19) pada akhir tahun 2019 ditemukan di provinsi wuhan, tiongkok, virus ini menyerang bagian pernafasan manusia sehingga membuat batuk dan sesak nafas. Virus ini sendiri sangat berbahaya jika terkena orang yang berusia 45 tahun keatas karena tingkat imunitas tubuh yang sudah berkurang akibat faktor usia. Virus yang sudah menyebar keseluruh dunia ini menjadi momok yang menakutkan karena sudah menginfeksi 179 juta orang di seluruh dunia dan 2 juta orang yang berada di negara Indonesia terhitung hingga juni 2021. ([www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id)) Beberapa wilayah atau kota di Indonesia juga mengalami pandemi covid-19 salah satu nya provinsi jawa tengah dengan total terinfeksi mencapai 235.228 kasus terkonfirmasi positif corona dan 201.374 dinyatakan sembuh, dan 18.804 yang masih dirawat (<https://corona.jatengprov.go.id/data>) hal ini tentu menjadi bencana bagi dunia termasuk Indonesia karena pandemi ini banyak negara yang melakukan lockdown guna mengurangi penyebaran virus ini.

Akibat dari mewabahnya virus corona ini pemerintah negara Indonesia memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang diterapkan di daerah yang diketahui kasus covid-19 nya cukup besar maka beberapa daerah berusaha menanggulangi pandemi ini dengan memberlakukan nya PSBB (Pembatasan sosial berskala besar) yang dianjurkan pemerintah Indonesia untuk

mencegah adanya penyebaran di kerumunan yang bisa memicu meningkatnya kasus penularan covid-19 ini. Pandemi ini tentu mempengaruhi banyak sekali perusahaan atau instansi seperti banyak sekolah SD, SMP, SMA bahkan Universitas terpaksa harus diliburkan sampai batas waktu yang berubah-berubah sesuai dengan anjuran pemerintah daerah dan setempat. Pandemi ini menyebabkan adanya PSBB dan diliburkannya instansi pendidikan, pandemi ini juga memaksa beberapa perusahaan melakukan WFH (Work From Home) yaitu bekerja dari rumah, dan bahkan beberapa perusahaan melakukan pengurangan karyawan untuk mengatasi krisis di perusahaan. Maka dari itu komunikasi yang ada di dalam organisasi seperti perusahaan atau instansi sangatlah penting untuk tujuan memajukan perusahaan tempat bekerja dari mulai atasan sampai staf-staf yang berperan di berbagai bidang untuk memajukan perusahaan agar tetap berjalan dengan baik.

Dampak yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19 ini beragam salah satunya dengan banyak perusahaan yang terpaksa bangkrut dan ada juga yang terpaksa mengurangi jumlah gerainya, menurut CNN Indonesia sendiri pandemi Covid-19 ini membuat para peritel perusahaan mengurangi jumlah gerainya bahkan ada yang gulung tikar atau bangkrut. Informasi terbaru PT. Hero yang bergerak di bidang Supermarket Tbk mengumumkan bahwa akan tutup dan akan menutup seluruh gerainya pada juli yang akan datang. Direktur utama dari PT. Hero Supermarket Patrik Lindvall mengatakan bahwa perusahaannya akan memfokuskan pada bisnis merk dagang lain yang memiliki potensi berkembang dan bertumbuh yang lebih tinggi, seperti IKEA, dan Guardian, dan juga Her

Supermarket ini memutuskan untuk menutup semua gerai. Giant Hero sudah duluan menutup satu persatu gerai. Berikut merupakan beberapa perusahaan yang mengalami kesusahan dalam menangani pandemi Covid-19 ini bahkan ada yang bangkrut dan menutup gerai satu persatu:

#### 1. Giant

Perusahaan Supermarket Giant terpaksa menutup beberapa gerai perusahaannya dalam satu terakhir hal ini dikarenakan karena tekanan dari pandemi Covid-19 yang terjadi sekarang ini ada tiga gerai yang ditutup Giant Ekstra di Margo City Depok, Giant Mayasari Plaza, Tasikmalaya dan Giant Kalibata. Akhirnya Matahari Department Store

#### 2. Matahari

Perusahaan PT Matahari Departement Store juga turut untuk menutup 25 gerai mereka pada 2020 silam. Beberapa gerai tersebut adalah Lippo PLZ Mall Jogja, Lippo Mall Kuta, Keboen Raya BGR, kemudian ada Lippo PLZ Gresik, Mayofield TC KWG, dan GTC TC Meksasar. Penutupan gerai ini dikarenakan kinerja perusahaan yang memburuk dalam mengatasi pandemi Covid-19 ini, tercatat penjualan matahari departement store anjlok 52,3% dari pada 2020 yang hanya mencapai 8,59 triliun berbanding jauh dengan pendapatan matahari departemen store pada 2019 yaitu mencapai angka 18,03 triliun. Oleh karena itu bisa dikatakan perusahaan ini merugi hingga 823 miliar. Berbanding terbalik pada 2019 yang mencatat angka 1,36 triliun.

### 3. Golden Truly

Salah satu pusat perbelanjaan Golden Truly dikatakan sudah resmi untuk menutup operasionalnya pada 1 Desember 2020 tahun lalu. Manajemen perusahaan ini ingin mengubah konsep marketing nya serba daring (online).

### 4. Gramedia

Berikut PT Gramedia Asri Media, pemilik toko buku gramedia ini memutuskan untuk tidak memperpanjang masa sewa di mall mana Anggrek, Jakarta Barat yang diketahui habis pada bulan oktober 2020, diketahui gerai tersebut telah beroperasi sekitar 15 tahun lamanya. Hal ini di sebabkan nya karena menurunnya jumlah pengunjung akibat pandemi ini

### 5. Centro Department Store

Centro Department Store diberitakan juga menutup dua gerai nya beberapa waktu belakangan ini. Pertama gerai di plaza ambarukmo yang sudah melayani warga jogja 15 tahun lamanya dan yang kedua Centro derpartement bintaro yang dikabarkan akan menyusul untuk ditutup. Karena penurunan drastis jumlah pengunjung akibat pandemi. Sumber: [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com). (2021, 26 Mei). "6 Ritel Yang Tutup Selama Pandemi Corona" Di akses pada 20 Juli 2021, dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210525153649-92-646781/6-ritel-yang-tutup-selama-pandemi-corona>.

Mengutip dari pernyataan Head of Corporate Public Relations at PT Indofood Sukses Makmur Tbk Nurulita Novi Arlaida, batasan pertemuan menjadi



tantangan komunikasi internal pada masa pandemi di dalam kondisi PSBB seperti ini. Karyawan harus dijangkau dengan informasi yang baik dan juga protokol kesehatan yang diberlakukan pemerintah guna mencegah penularan virus covid-19. Nurulita Novi Arlaida juga mengatakan perusahaan harus memiliki pola komunikasi organisasi yang baik untuk menguraikan saluran komunikasi dari atasan sampai staf. Sumber: [mediaindonesia.com](https://mediaindonesia.com), (2021, 3 Maret). "Tantangan Komunikasi Internal Di Masa Pandemi" Di akses pada 20 Juli 2021, dari <https://mediaindonesia.com/humaniora/388336/tantangan-komunikasi-internal-di-masa-pandemi>.

Beberapa faktor yang bisa mempengaruhi bangkrutnya sebuah perusahaan salah satunya faktor internal dan eksternal. Didalam internal perusahaan memiliki peran vital untuk mempertahankan perusahaan dari kebangkrutan akibat faktor eksternal seperti pandemi yang melanda dunia saat ini (Covid-19). Maka dari itu sangatlah komunikasi didalam organisasi atau perusahaan.

Dalam menjalani kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dari melaksanakan suatu komunikasi. Komunikasi dilakukan oleh manusia agar dapat berinteraksi satu sama lain untuk mencapai sebuah tujuan dan pemahaman bersama. Pelaksanaan komunikasi terjadi baik dalam suatu organisasi pemerintahan atau pun organisasi swasta. Lawrence D. Brennan mengatakan bahwa komunikasi internal sebagai pertukaran gagasan di antara para karyawan dalam suatu perusahaan atau jabatan secara horizontal maupun vertikal di dalam perusahaan atau jabatan untuk melancarkan pekerjaan baik secara operasi maupun manajemen (Effendy, 2009: 122).

Komunikasi merupakan nafas dari keberlangsungan sebuah organisasi. Suatu organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi. Hal tersebut yang melatarbelakangi studi mengenai komunikasi organisasi. Dimana komunikasi organisasi sendiri merupakan suatu jaringan komunikasi antar manusia yang saling bergantung satu sama lain dalam konteks organisasi. Dalam sebuah organisasi didalamnya terdiri atas orang-orang (organ) yang memiliki tugas masing-masing serta saling berkaitan satu sama lain sebagai suatu sistem tentu memerlukan komunikasi yang baik agar kinerja organisasi berjalan dengan baik pula. Sehingga apa yang menjadi tujuannya dapat tercapai. Organisasi sendiri merupakan suatu unit sosial yang terdiri atas organ-organ yang memiliki tugas dan pembagian kerja masing-masing namun saling berhubungan dan berkaitan satu sama lain guna mencapai suatu tujuan tertentu. Organisasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia dalam rangka mencapai tujuan dan cita-cita bersama William V. Hanney (dalam Effendy 2006 : 146).

Komunikasi internal memiliki peranan penting karena jika komunikasi di dalam organisasi tidak berjalan dengan baik maka berakibat kepada tidak berjalannya fungsi organisasi. Dalam melaksanakan tujuan organisasi diperlukan pemimpin yang akan memimpin bawahan serta dapat berkomunikasi dengan baik. Komunikasi internal yang dilakukan secara vertikal antara pemimpin kepada bawahan dan juga sebaliknya dilakukan agar proses pelaksanaan tugas, fungsi dan peran organisasi dapat terlaksana dengan baik demi terwujudnya visi dan misi suatu organisasi.

Perusahaan banyak mengalami perkembangan zaman, hal itu dilakukan untuk bisa tetap bertahan, di masa sulit seperti pandemi covid-19 inipun perusahaan besar dituntut untuk tetap berjalan demi kesejahteraan perusahaan dan karyawan yang ada di dalam nya, didalam perusahaan ada organisasi yang salah satu faktor terpenting kemajuan dari sebuah perusahaan itu adalah komunikasi, komunikasi ini bertujuan untuk mencapai tujuan bersama didalam perusahaan yang memiliki staf dan karyawan, maka dari itu komunikasi bisa dibilang sebagai faktor penentu kemajuan perusahaan.

Kegiatan dalam organisasi tidak lepas dari komunikasi karena organisasi memiliki anggota, maka dari itu organisasi memiliki pola komunikasi untuk saling merespon satu sama lain antara manager dan staf lain nya, hal ini pun untuk menjaga kepercayaan terhadap staf lain nya. Tujuan komunikasi organisasi ini untuk mencapai tujuan yang direncanakan oleh perusahaan, dari target perusahaan, produk yang bisa dijual, omset perhari hingga perbulan. Komunikasi sangat diperlukan dalam merencanakan dan mengorganisasi karyawan lain untuk bisa mencapai tujuan dari perusahaan Keith Davis (dalam Arni, 2014).

Komunikasi organisasi ini juga memiliki faktor-faktor yang dapat mengganggu terjadinya komunikasi yang baik dan lancar faktor nya bisa dari internal dalam organisasi bisa individu atau antar pribadi maupun eksternal seperti pandemi yang dialami dunia seperti sekarang ini. Maka dari itu harus masalah tersebut harus diselesaikan secara organisasi dari antar invidu hingga masalah eksternal, komunikasi yang baik ini bisa diselesaikan apabila arus nya baik

dengan menggunakan pola komunikasi agar lebih tertata dengan baik komunikasi yang dilakukan tidak ada nya hambatan dalam komunikasi organisasi yang baik.

Pola komunikasi sangatlah penting dalam organisasi agar komunikasi menjadi lebih efektif dan efisien dan bisa mendapatkan sumber sumber dari orang yang tepat dalam memahami informasi yang didapat, hubungan komunikasi timbal balik dalam suatu organisasi bisa membuat kesepakatan dengan mudah sehingga bisa mewujudkan tujuan dari perusahaan. Maka dari itu pola komunikasi organisasi harus memiliki sistem yang baik pula agar karyawan dan staf mudah dalam praktek nya. Menurut Krisna Mulawarman, M.Sn – Yeni Rosilawati, MM (2008) Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lainnya.

Pandemi ini banyak perusahaan atau lembaga yang mengalami kerugian yang sangat signifikan sehingga manajemen perusahaan tersebut harus menemukan pemecahan masalah dalam menghadapi pandemi ini, manajemen perusahaan sudah banyak cara dilakukan dengan cara menutup beberapa gerai yang pengunjungnya sepi dan juga ada marketing nya lebih memilih berjualan via daring (online) agar perusahaan bisa terhindar dari kebangkrutan. Salah satu cara manajemen untuk mempertahankan perusahaan dalam menghadapi pandemi ini dengan informasi komunikasi yang baik kepada setiap karyawan yang lain dalam penyampaian informasi.

Akibat pandemi yang berkepanjangan dan peraturan yang dibuat pemerintah tentang pembatasan sosial dan PSBB membuat kegiatan bertemu



secara langsung cukup sulit untuk dilakukan dan bisa membuat perusahaan itu mengalami kekurangan pendapatan hingga mengalami kebangkrutan, namun ada sebuah Unit Produk Hilir PT. Perkebunan Nusantara IX di kota Semarang yang bisa bertahan dalam pandemi hingga bisa mendapatkan keuntungan, dan mempertahankan karyawannya dengan komunikasi yang terjalin baik di dalam perusahaan tersebut karena untuk keberhasilan dari perusahaan itu mendapatkan keuntungan bukan hanya dari strategi pemasaran yang digunakan namun juga karena pola komunikasi yang baik di dalam perusahaan itu tersebut. Maka dari itu peneliti memilih Unit Produk Hilir PT. Perkebunan Nusantara IX untuk diteliti polanya.

PT. Perkebunan Nusantara IX atau yang biasa disingkat dengan sebutan PT.PN IX ini berada di provinsi Jawa Tengah mengelola komoditi utama mereka yaitu karet, gula, tetes, teh dan kopi. Perkebunan Nusantara IX atau yang biasa disingkat dengan PT.Perkebunan Nusantara IX merupakan perusahaan yang berada di provinsi Jawa Tengah dengan mengelola komoditi utama perusahaan yang terdiri dari karet, gula, tetes, teh dan kopi. PT.Perkebunan Nusantara IX sendiri sudah mengelola kebun sebanyak 15 unit dan mempunyai 8 pabrik gula hingga 1 unit agrowisata dan 1 unit Produksi dan Pemasaran Produk Hilir.

Seiring waktu berjalan PT.Perkebunan Nusantara IX memiliki sebuah UPH atau Unit Produk Hilir yang sudah ada sejak Desember 2016 dan sudah menginjak 5 tahun dikelola, Unit Produk Hilir ini bertujuan untuk memproduksi dan mengelola serta memasarkan produk seperti gula, teh, sirup, dan kopi. (<https://ptpnix.co.id/>) Produk tersebut dikelola dengan merk yang bernama

*Banaran Product* atau Produk Banaran yang menjual kopi banaran. Sumber : ptpnix.co.id, (2016 24 Agustus). "Prouduk Kopi Banaran"[\(https://ptpnix.co.id/\)](https://ptpnix.co.id/) Di akses Pada 20 Juli 2021 dari, <https://ptpnix.co.id/produk-ptpn-ix/>

Dalam Unit Produk Hilir (UPH) PT. Perkebunan Nusantara IX ini Pola Komunikasi Organisasi yang diterapkan di dalam UPH ini sangat lah baik dan struktur organisasinya yang tertata baik dalam kaitannya general manager Unit Produk Hilir dan head manager di dalam Unit Produk Hilir menggunakan saluran komunikasi yang baik hingga terciptanya saluran komunikasi yang baik pula komunikasi organisasi yang diterapkan sangat baik dan sesuai dengan alur struktur organisasinya, sehingga pola komunikasi di Unit Produk Hilir ini terbuka dan membuat staf lainnya menjadi semakin kreatif dalam upaya memajukan perusahaan. Staf pun ikut di libatkan dalam penyelesaian masalah yang biasanya timbul dalam organisasi internal dan eksternal seperti pandemi yang sedang terjadi seperti saat ini. Hal ini juga memicu meningkatnya semangat kerja staf lainnya untuk bekerja dan memajukan perusahaan.

Dalam menghadapi menghadapi masa pandemi ini UPH (Unit Produk Hilir) PT. Perkebunan Nusantara IX ini tetap bergerak di bidangnya untuk memproduksi dan memasarkan produk. Dari data yang penulis peroleh ketika melakukan pra survey kepada Pak Herry Ginting selaku salah satu staf di Unit Produk Hilir ini mengatakan bahwa pendapatan Unit Produk Hilir di tahun 2020 dengan rincian produk sebagai berikut Kopi 2,7 M, Teh 600 Juta, Gula 9,8 M, Sirup 25 Juta, AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) 230 Juta total 13.5 Miliar pendapatan dengan 12.3 Miliar untuk biaya produksi. Dari data tersebut bisa

dilihat bawah Unit Produk Hilir tetap mendapatkan keuntungan walaupun menghadapi masa pandemi memperlihatkan pola komunikasi organisasi di dalam Unit Produk Hilir sudah terbentuk dengan sangat baik.

Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian ini karena ingin mengetahui sudut pandang yang berbeda yaitu perusahaan bisa bertahan di masa pandemi dilihat dari ranah pola komunikasi yang dilakukan dan dari situ lah peneliti memiliki fokus terhadap Pola Komunikasi Organisasi Di masa Pandemi COVID-19, pemilihan UPH (Unit Produk Hilir) PT. Perkebunan Nusantara IX sebagai objek penelitian ini karena Unit Produk Hilir ini bagian dari dari PT. Perkebunan Nusantara IX yang terletak di provinsi Jawa Tengah, dengan memiliki perkebunan yang luas dan diolah sendiri menjadi sebuah produk serta mampu bertahan dan tetap eksis dalam memasarkan produk di tengah pandemi COVID-19 yang sedang melanda Indonesia ini.

Menyadari Pola Komunikasi Organisasi sangatlah penting didalam perusahaan maka dari itu penulis memilih judul **“Pola Komunikasi Organisasi Di masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Unit Produk Hilir Di PT. Perkebunan Nusantara IX Kota Semarang)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas masa pandemi yang melanda dunia sudah hampir dua tahun ini berdampak terhadap pola komunikasi organisasi sebuah perusahaan.

**“Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Di masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Unit Produk Hilir Di PT. Perkebunan Nusantara IX Kota Semarang)”**

**1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah berhubungan dengan pemilihan nya masalah dari beberapa masalah yang sudah diidentifikasi. Maka dari itu masalah akan berikan batasan menjadi lebih spesifik atau lebih khusus, dan juga lebih sederhana agar masalah lebih mudah untuk diamati dan peneliti bisa lebih fokus dan terarah sehingga peneliti bisa tahu kemana dan akan melangkah ke arah mana selanjutnya dalam melakukan penelitian (Tahir ,2011:19). Berikut merupakan batasan-batasan masalah pada penelitian ini:

1. Luas lingkup hanya seputar pola komunikasi organisasi.
2. Informasi yang disajikan yaitu: Pola Komunikasi Organisasi dalam sebuah perusahaan Unit Produk Hilir PT. Perkebunan Nusantara IX dalam masa pandemi Covid-19.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi sebuah perusahaan dimasa pandemi.



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pola Komunikasi Organisasi Di Masa Pandemi COVID-19 Unit Produk Hilir PT. Perkebunan Nusantara IX.
2. Mengetahui faktor pendukung Pola Komunikasi organisasi di Masa Pandemi yang terjadi di Unit Produk Hilir PT. Perkebunan Nusantara IX.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Secara Akademis**

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi masukan atau sumbangan untuk mengkaji Ilmu Komunikasi khususnya yang berkaitan dengan Komunikasi Organisasi sebuah perusahaan di Masa Pandemi COVID-19.

##### **1.5.2 Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi manfaat bagi pembaca dan memberikan wawasan mengenai Pola Komunikasi Organisasi dan juga faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi Unit Produk Hilir PT. Perkebunan Nusantara IX di Masa Pandemi COVID-19.