

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS DIGITAL PADA PERUSAHAAN NASIONAL DAN MULTINASIONAL SELAMA PANDEMI COVID-19

Mochamad Taufiq Hidayat

Universitas Mercu Buana

mthidayat@mercubuana.ac.id

Abstrak

Selama pandemi Covid-19 banyak perusahaan nasional dan multinasional menerapkan pembatasan kerja dengan menerapkan *work from home*. Salah satu konsekuensinya akan membuat komunikasi dalam organisasi menggunakan aplikasi dan platform digital. Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan pola komunikasi dalam organisasi yang dilakukan melalui aplikasi atau platform digital. Penelitian ini difokuskan untuk menjelaskan pola komunikasi internal yang berlangsung dalam perusahaan. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian dilakukan di PT BHL perusahaan nasional dan PT II perusahaan multinasional. Selain wawancara dan pengamatan, juga dilakukan penelusuran sumber sekunder berupa catatan aktivitas komunikasi dalam organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan di perusahaan nasional dan multinasional yaitu semua saluran atau bintang. Faktor yang menjadi pendukung ialah Hubungan yang personal, dan fleksibilitas. Secara praktis, efektifitas berkomunikasi pola bintang bisa membawa fleksibilitas yang dijalankan dapat membuat kinerja karyawan lebih baik.

Kata kunci: *Komunikasi Organisasi, Pola Komunikasi, Platform Digital*

NATIONAL AND MULTINATIONAL COMPANY DIGITAL COMMUNICATION PATTERNS DURING COVID-19 PANDEMIC

Abstract

The existence of technology makes internal communication in the organization easier to take place anytime and from anywhere. During the Covid-19 pandemic, many national and multinational companies implemented work restrictions by implementing work from home. One of the consequences will be to make communication within the organization using digital applications and platforms. This research is intended to describe communication patterns in organizations that are carried out through applications or digital platforms. This research is focused on explaining the pattern of internal communication that takes place within the company. Using a case study approach, the research was conducted at PT BHL, a national company and PT II, a multinational company. In addition to interviews and observations, secondary sources were also searched in the form of records of communication activities within the organization. The results showed that the communication patterns used in national and multinational companies were all channels or stars. Supporting factors are personal relationships, and flexibility. Practically speaking, the effectiveness of communicating star patterns can bring flexibility that can make employees perform better.

Keywords: *Communication Pattern, Digital Platform, Organizational Communication, Public Relations*

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi digital semasa pandemi Covid-19 membawa banyak perubahan terhadap pola interaksi dan kerja dalam organisasi. Pemanfaatan beragam aplikasi dan lebih mengemuka aktivitas *computer mediated communications* (CMC) membuat aktivitas komunikasi dalam organisasi yang berlangsung mengalami pergeseran pola dan mekanisme.

Pandemi membuat pemerintah dan organisasi berupaya untuk mencegah penyebar *Corona Virus Disease 2019*, salah satunya dengan teknologi informasi untuk menjaga kinerja karyawan dengan bekerja secara *work from home* (Sawitri, 2020). WFH merupakan istilah bekerja dari jarak jauh, atau lebih tepatnya melakukan semua pekerjaan kantor dari rumah. Pola kerja WFH biasanya mengharuskan para pekerja untuk mengikuti peraturan dari perusahaan masing-masing. Beberapa perusahaan ada yang memberlakukan jam kerja di rumah sama dengan jam kerja kantor, misalnya dari jam 8 pagi sampai 4 sore untuk setiap hari atau saat masa kerja (Samudro, 2020).

Riset Forbes bersama perusahaan teknologi Zoom pada Februari 2020 meyakini pertemuan daring yang mulai banyak dilakukan di berbagai perusahaan di banyak negara dapat menggantikan pertemuan konvensional di ruang-ruang kantor (Hendarto, 2020). Akan tetapi, perusahaan juga patut mempertimbangkan risiko terkait kepegawaian dan produktivitas. Misalnya, persoalan presensi daring, penyediaan pelatihan bagi karyawan, pengawasan kinerja karyawan, dan penilaian bagi karyawan. Melihat risiko tersebut, pihak perusahaan sepatutnya merancang regulasi tersendiri (peraturan perusahaan) sebelum menerapkan sistem kerja dari rumah. Dalam peraturan perusahaan tersebut, kewajiban dan kewenangan perusahaan terhadap karyawannya dapat ditetapkan secara jelas guna mengantisipasi terjadinya konflik internal di kemudian hari (Hendarto, 2020).

WFH merupakan bagian dari konsep *telecommuting* (bekerja jarak jauh), yang merupakan hal biasa dalam dunia kerja. Konsep ini diharapkan dapat menjadi bagian dari tatanan baru (*new normal*) dari kehidupan keseharian kita sehingga penerapan *telecommuting* menjadi suatu keniscayaan (Mungkasa, 2020).

Selain WFH, sesungguhnya, pola kerja *telecommuting* telah berlangsung dengan memanfaatkan berbagai aplikasi. Banyak perusahaan swasta, terutama perusahaan multinasional menggunakan untuk berkomunikasi di dalam organisasi. Salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang properti PT BHL (BHL) telah terbiasa melakukan aktivitas komunikasi organisasi difasilitasi aplikasi pesan instant *WhatsApp*. Dengan menggunakan fitur grup *WhatsApp* perusahaan itu mengelola dan menyelesaikan proyek properti yang sedang berjalan.

“Ya, betul kami gunakan *WhatsApp* untuk koordinasi dan followup proyek” (Wawancara Project Manager, PT BHL, Denny Hartoyo).

Agak berbeda dengan salah satu perusahaan multinasional, PT Indra Indonesia (II) yang harus selalu menjaga komunikasi antara setiap pihak dan selalu melakukan pertemuan tatap muka baik dalam negeri maupun luar negeri. Sebagai perusahaan multinasional yang berpusat di Spanyol, II telah menggunakan dan memaksimalkan teknologi seperti *e-mail* dan *video conference*. Bahkan, konsep *telecommuting* seyogyanya sudah diterapkan sehari-hari. Terutama ketika berhubungan dengan karyawan yang berada di negara lain atau di pusat perusahaan. Sebagaimana dinyatakan oleh Human Resources Manager PT Indra Indonesia, Linda Pricilla:

Biasanya kita berkomunikasi melalui email, platform mic teams untuk chatting dan pengiriman dokumen. Kita juga dapat menggunakan platform lain seperti

whatsapp, dan telpon. Jadi karenakan lebih fleksibel.

(Wawancara pendahuluan)

Hal yang menarik, ternyata sebelum pandemi Covid-19, komunikasi yang berlangsung di PT Indra Indonesia juga telah menggunakan aplikasi dan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, menjadi pertanyaan apakah selama masa pandemi, apakah hal yang sama juga telah berlangsung? Jika ada perubahan, apa saja perubahan yang terjadi?

Dengan pola kerja yang saat ini tengah diberlakukan, sejumlah perusahaan besar dikabarkan akan mulai beradaptasi untuk menerapkan *remote working* penuh waktu atau disebut dengan *full remote work* (FRW). Konon, dari hasil riset Gartner menunjukkan 74 persen perusahaan di dunia tengah bersiap untuk menerapkan *remote working* secara permanen, yang akan diberlakukan setidaknya pada 5 persen karyawan (Samudro, 2020).

Penelitian ini difokuskan untuk menggambarkan bagaimana komunikasi berlangsung dalam sebuah organisasi dalam perusahaan nasional dan multinasional, yang memiliki keragaman latar belakang budaya karyawan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal yang menarik untuk diteliti, seperti apa komunikasi berlangsung, media apa saja yang digunakan, pesan apa saja yang akan berlangsung yang secara keseluruhan akan membentuk pola komunikasi dalam organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirangkum bahwa komunikasi internal dalam perusahaan dapat berlangsung dengan menggunakan media dan saat ini sudah lebih banyak dilakukan. Hal ini menarik dimana timbul banyak pertanyaan-pertanyaan yaitu seperti apa komunikasi itu berlangsung, apa saja pesan yang disampaikan, apa tujuan dari komunikasi tersebut dan pola komunikasi apa yang berlangsung.

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai pola komunikasi digital dalam perusahaan nasional dan multinasional selama pandemi Covid-19.

Penelitian mengenai komunikasi digital dalam organisasi banyak dilakukan, termasuk selama masa pandemi, seperti hasil penelitian Zito dkk (2021) menunjukkan peran protektif potensial dari komunikasi organisasi yang dapat menyangga efek *technostress* dan meningkatkan sumber daya pribadi, *self-efficacy*, yang berfungsi untuk pengurangan gangguan psiko-fisik selama pandemi Covid-19.

Wiesenfeld dkk (2006) pernah mengkaji peran teknologi informasi terkini memberikan kebebasan kepada karyawan untuk bekerja dari mana saja dan kapan saja. Meskipun komunikasi elektronik bukanlah prediktor yang signifikan dari identifikasi organisasi di seluruh tingkat status virtual, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi elektronik adalah prediktor penting dari identifikasi di antara karyawan virtual.

Menurut penelitian Wiesenfeld dkk (2006) komunikasi tatap muka kantor terpusat tidak lagi memiliki arti nilai penying yang sama. Hal yang menarik komunikasi tatap muka kurang menciptakan sistem makna dan rasa identifikasi organisasi inisiatif komunikasi virtual dapat dirasakan baik oleh sektor organisasi di mana pekerja tersebar dan di antara mereka yang tetap berada di kantor terpusat tradisional.

Dari hasil penelitian Nguyen dkk (2020), pandemi Covid-19 mengirangi kesempatan untuk menghabiskan waktu bersama secara langsung. Solusi interaksi yang berlangsung komunikasi digital menunjukkan adanya perubahan ketika menjangkau teman dan keluarga, melihat panggilan suara, panggilan video, pesan teks, media sosial, dan game online. Hal yang menarik usia, jenis kelamin, hidup sendiri, kekhawatiran tentang

akses internet, dan keterampilan internet menentukan perubahan kontak sosial selama pandemi. Menurut Nguyen dkk (2016) perubahan dalam penggunaan media digital dapat bertahan lebih lama dari pandemi, dan apa artinya ini bagi komunikasi dan penelitian media di masa depan.

Mitchell dkk (1985) pernah menyajikan hasil penelitian yang dirancang untuk menentukan efek dari sistem komunikasi elektronik komputerisasi pada komunikasi organisasi dan konsep dan kompetensi yang harus ditekankan dalam mempersiapkan siswa untuk lingkungan komunikasi elektronik. Data dikumpulkan dari anggota Asosiasi untuk Komunikasi Bisnis dan anggota Asosiasi Riset Sistem Perkantoran. Analisis menghasilkan pengembangan model dampak organisasi dari penerapan sistem komunikasi elektronik dan implikasinya terhadap pengembangan kurikulum.

Hasil penelitian Putri dan Irwansyah (2020) menemukan kebijakan Work From Home (WFH) diyakini telah meningkatkan partisipasi besar dalam teknologi komunikasi dan mengubah pola komunikasi. Penelitian Putri dan Irwansyah (2020) dilakukan untuk mengetahui penerapan WFH pada masa pandemi, pemanfaatan teknologi komunikasi, perubahan pola komunikasi selama WFH dari tatap muka menjadi Computer Mediated Communication (CMC), dan faktor-faktor penting keberhasilan WFH.

Sedangkan komunikasi organisasi menurut Kreps, G.L (dalam Suwanto, 2019:17) adalah kolektivitas sosial dimana orang-orang mengembangkan pola interaksi rutin dalam upaya mengoordinasikan kegiatan dan usaha dalam pencapaian tujuan pribadi maupun kelompok yang sedang berlangsung.

Fungsi komunikasi dalam organisasi modern sebagaimana di terangkan oleh Quible, Z K Johnson, Margaret H dan Mott, Dannis 1966 (dalam Trihastuti, 2019:1-10) mencakup:

1. Fungsi Informasi, terkait dengan

kepentingan (tugas dan pribadi) baik berupa kebijakan, visi dan misi, masalah, pengetahuan, pekerjaan, data dan lain-lain, dengan tujuan membawa perubahan perilaku bila dilihat dari sisi kognitif, afeksi dan konatif.

2. Fungsi Persuasi (Motivasi) Internal yang diperlukan untuk menarik simpati atau minat. Biasanya mencakup memberikan perlakuan dalam mengubah sikap, membangun komitmen agar misi dan visi strategi dan taktik berjalan efektif atau bisa berupa perencanaan, pencapaian, disiplin.

3. Fungsi Kontrol, melakukan komunikasi apa yang harus di kerjakan dan tidak dikerjakan oleh bawahan sesuai standard kerja. Adapun fungsi kontrol memiliki tujuan menjamin kontinuitas implementasi dari perencanaan dan delegasi, wewenang, tanggung jawab.

4. Fungsi Koordinasi Dalam berorganisasi perlu kohesi dan kesatuan baik dalam organisasi besar kecil atau sedang semuanya memiliki perencanaan, secara kolektif merumuskan jadwal kerja, kegiatan, cara-cara pencapaian tujuan terutama bagi kelompok yang kerja memerlukan koordinasi dalam penugasan.

Komunikasi organisasi terdiri dari dua dimensi yaitu komunikasi internal dan eskternal. Komunikasi internal menurut Scott Cutlip (dalam Suwanto 2019:63) adalah proses mengidentifikasi, membuat, serta memelihara hubungan mutualisme antara organisasi dan para staffnya, baik keberhasilan maupun kegagalan bergantung pada mereka.

Daft dan Lewin (1993: iv) menyatakan CMC menjadi tulang punggung banyak organisasi, menggantikan struktur hierarki formal untuk mencapai koordinasi dan mengelola hubungan di dalam dan di antara organisasi. Komunikasi elektronik memicu pertumbuhan dan efektivitas organisasi dan bagian-bagiannya. Informasi, alih-alih dibatasi,

dikendalikan, dan menjadi sumber kekuatan, tampaknya menjadi alat untuk efektivitas yang lebih besar ketika disebarluaskan dan tersedia secara bebas dalam apa yang disebut organisasi elektronik virtual.

Untuk mencapai koordinasi dan kontrol, organisasi tradisional mengandalkan berbagai cara pemantauan kinerja seperti pengawasan langsung dan penegakan aturan dan prosedur. Namun, cara tradisional koordinasi dan kontrol mungkin tidak efektif dan bahkan disfungsi ketika karyawan tersebar di berbagai tempat kerja (Blake & Suprenant, 1990).

Karena konteks virtual memperumit upaya untuk mengontrol karyawan secara eksternal, penelitian menunjukkan bahwa organisasi virtual harus mengganti kontrol eksternal dengan kontrol internal seperti kepercayaan, motivasi karyawan, dan konvergensi tujuan individu dan organisasi (misalnya, Blake & Suprenant, 1990; DeSanctis, 1983 ; Lucas & Baroudi, 1994).

Dalam praktik, penggunaan komunikasi digital sering digunakan (dalam Trihastuti, 2019:153-155) untuk sarana komunikasi internal seperti *e-mail*, *weblog*, media sosial pesan instan dengan berbagai macam aplikasinya termasuk *video conference*.

Dalam organisasi, komunikasi dapat berlangsung sesuai dengan arus komunikasi organisasi. Berkaitan pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama atau secara horizontal (Muhammad 2008:107). Pesan dalam jaringan komunikasi informal adalah bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi maka pengarahan arus informasi bersifat pribadi (Muhammad 2008:124).

Menurut Ronald Adler dan George Rodman yang mana fungsi dari arus komunikasi adalah sebagai berikut:

1. *Downward Communication*, komunikasi

ini berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah adalah;

- a. Pemberian atau penyampaian instruksi kerja
- b. Penjelasan pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu dilakukan dan dilaksanakan.
- c. Penyampaian informasi kebijakan atau peraturan yang berlaku.
- d. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.

2. *Upward Communication*. Komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas adalah;

- a. Penyampaian informasi tentang persoalan pekerjaan.
- b. Penyampaian informasi tentang pekerjaan yang sudah dilakukan .
- c. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan , keluhan untuk pekerjaan.

3. *Horizontal Communication*. Tindakan komunikasi ini berlangsung diantara karyawan dengan karyawan atau sesama bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi ini adalah;

- a. Memperbaiki koordinasi tugas.
- b. Upaya pemecahan masalah.
- c. Saling berbagi informasi.
- d. Upaya memecahkan konflik .

e. Membina hubungan melalui kegiatan bersama. (Trihastuti, 2019: 39).

Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Soejanto, dalam Santi dan Ferry: 2015).

Rakhmat (2001:162) menjabarkan ada lima jenis pola komunikasi organisasi yaitu pola

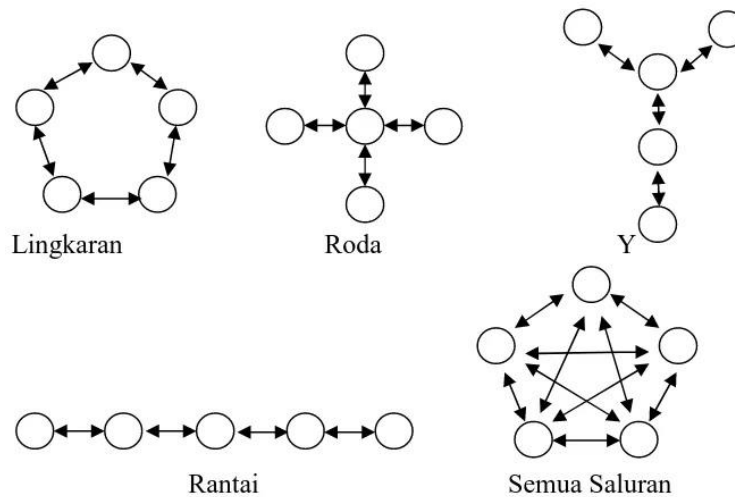
roda, rantai, Y, lingkaran, dan bintang yang mana masing-masing pola mempunyai definisi dan gambarannya sendiri.

Menurut Joseph A. DeVito (2016) membagi pola komunikasi menjadi lima pola yaitu:

1. Pola lingkaran tidak memiliki pimpinan. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk memengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya.
2. Pola Roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat

mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus disampaikan melalui pemimpinnya.

3. Pola Y relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan pola roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada pola Y juga terdapat pimpinan yang jelas. Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas dengan satu orang lainnya.



Sumber: DeVito, 2016

Gambar 1. Pola dalam Komunikasi Organisasi

4. Pola Y relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan pola roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada pola Y juga terdapat pimpinan yang jelas. Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas dengan satu orang lainnya.
5. Pola Rantai sama dengan pola lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat terdapat

di sini. Orang yang berada di posisi tengah-tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada mereka yang berada di posisi lain.

6. Pola Semua Saluran atau Bintang hampir sama dengan pola lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.

Kemajuan teknologi dan informasi serta semakin canggihnya perangkat-perangkat yang diproduksi oleh industri seperti menghadirkan “dunia dalam genggam”. Istilah ini sejajar dengan apa yang diutarakan oleh Thomas L. Friedman (2007) sebagai *the world is flat* bahwa dunia semakin rata dan setiap orang bisa mengakses apapun dari sumber mana pun. *World Without Secret* mengulas bahwa kehadiran media baru menjadikan informasi sebagai sesuatu yang mudah dicari dan terbuka Richard Hunter (2002).

Istilah media baru (*new media*) telah digunakan sejak tahun 1960-an dan berkembang seiring perkembangan teknologi terapan. New media menghubungkan komunikator dengan komunikan ke level komunikasi yang lebih interaktif terkait pembuatan pesan dan penyampaian pesannya. Adapun fungsi media komunikasi digital menurut Burgon dan Huffner (2002):

1. Efisiensi penyebaran informasi, efisiensi yang dimaksud adalah penghematan dalam biaya, tenaga, pemikiran dan waktu,
2. Memperkuat eksistensi informasi, kita dapat membuat informasi lebih kuat dan berkesan oleh audience.
3. Mendidik dan persuasi dimana hal yang menarik tentunya lebih mempermudah dalam hal persuasi atau mengajak seseorang melakukan hal yang kita kehendaki.
4. Menghibur tentunya dengan teknologi yang canggih dapat menghibur pengguna dan membuat lebih bersemangat dalam berkomunikasi
5. Kontrol sosial teknologi canggih tentunya lebih mendapat kontrol sosial yang lebih tinggi. (Novianti, 2014)

Media komunikasi yang berbeda memiliki sifat yang berbeda sehubungan dengan kualitas media itu sendiri dan sehubungan dengan prediktor tentang bagaimana media akan digunakan, misalnya, tingkat aksesibilitas dan tingkat informalitas yang mereka berikan.

Keempat sifat ini, pada gilirannya, memiliki implikasi penting bagi dampak mode komunikasi tertentu pada kekuatan identifikasi organisasi anggota. Yang paling menarik dalam hal ini, apa yang tidak dimiliki oleh satu media dalam satu dimensi (misalnya, kurangnya isyarat konteks sosial dalam e-mail), mungkin ada dalam dimensi lain (misalnya, informalitas dan aksesibilitas yang tinggi dari e-mail).

METODE

Paradigma itu digunakan sejalan dengan upaya peneliti untuk menemukan data, bukti dan pertimbangan logis dengan melibatkan partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian yang selanjutnya digunakan untuk menjelaskan situasi yang sebenarnya atau mendeskripsikan kausalitas dari suatu persoalan (Kriyantono, 2014).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Menurut Yin (2005:1) studi kasus adalah metode penelitian ilmu- ilmu sosial yang lebih cocok bila pokok pertanyaannya adalah *how* dan *why* dan bilamana penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) dalam konteks kehidupan nyata.

Penerapan metode studi kasus dalam penelitian ini data yang terkumpul disusun dan dipelajari menurut urutannya dan dihubungkan satu dengan yang lain secara menyeluruh dan integral agar menghasilkan gambaran umum dari kasus yang diselidiki. Setiap fakta dipelajari peranan dan fungsinya didalam kehidupan kasus tersebut dalam penelitian ini yaitu pola komunikasi, jenis pesan, aliran pesan, partisipan yang terjadi dalam komunikasi internal selama masa pandemi.

Subyek penelitian ini adalah pelaku komunikasi dalam organisasi di perusahaan swasta nasional PT BHL dan multinasional PT II. Pemilihan dilakukan dengan menggunakan prosedur *purposive* yaitu menentukan kelompok peserta menjadi informan sesuai

dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian (Bungin, 2011).

Informan dalam penelitian ini dari PT BHL antara lain (1) Denny Hartoyo beliau adalah project manager dan juga admin grup *WhatsApp* beberapa proyek di PT BHL, (2) Suparno selaku manager operasional, (3) Zulfikar selaku staff operasional yang membantu Suparno, (4) Ibnu selaku tim IT inhouse yang terlibat dalam internal proyek dan (5) Agus yang akan menggantikan Denny sebagai manager proyek. Mereka relevan dalam penelitian ini dalam menjawab rumusan masalah karena mereka terlibat dalam proyek yang telah ditentukan oleh peneliti dan bisa memahami untuk membantu menjawab permasalahan penelitian.

Sementara di perusahaan multinasional PT informan dalam penelitian dalam penelitian ini antara lain: (1) Country Manager, Mr. Juan Cortes adalah karyawan perusahaan yang mewakili Indra Sistemas untuk menjadi atasan di Indra Indonesia; (2) Human Resources Manager, Linda adalah karyawan di PT Indra Indonesia, yang mengatur operasional kantor, dan mengimplementasikan standar atau protocol sesuai Indra Sistemas berikan ke semua kantor cabang, (3) Business Development Manager, Rezza Tarigan adalah salah satu pegawai terlama dibanding yang lain, Rezza telah bekerja dengan Indra Philiphine sejak 1992 hingga ditempatkan di Indonesia sejak 2012, dan (4) Technical Air Traffic Management Manager, Ravi Kumar baru saja menaiki jabatan sebagai ATM Manager yang mengelola Project Remote Maintenance & Monitoring Subsystem.

Sesuai dengan protokol studi kasus digunakan tiga sumber data yaitu; Wawancara mendalam, observasi, dan kajian dokumen. Data wawancara dengan informan kemudian di transkrip dan dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian (Bungin 2011: 111).

Adapun observasi atau pengamatan akan manusia pada habitatnya (Hughes dalam

Sarosa, 2017:60). Secara umum dapat di bagi dua yaitu ada pengamatan dan pengamatan partisipatif (Sarosa 2017:61) pengamatan adalah peneliti mengamati sebagai pihak luar peneliti dapat saja hadir dalam keseharian partisipan namun tidak mengambil peran sedangkan, pengamatan *partisipatif* adalah peneliti juga turut beradaptasi dalam kegiatan sehari-hari partisipan.

Kajian Dokumen adalah merupakan data tambahan yang mendukung data utama dalam penelitian ini kajian dokumen adalah foto-foto percakapan dalam grup dan aplikasi atau platform digital yang digunakan.

Analisis dilakukan untuk mengkaji dan mengolah data yang telah terkumpul agar memperoleh simpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Tahapan-tahapan dalam penelitian milik Miles dan Huberman (dalam Afrizal, 2015 : 178-181) yaitu reduksi atau kodifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT BHL adalah perusahaan nasional yang berkembang yang memiliki 2 bisnis utama, Manajemen Properti dan Pengembangan Properti. Dalam tumbuh menjadi pemimpin dalam bisnis properti dan untuk mencapai keunggulan dalam kepuasan penyewa, BHL memperluas bisnisnya dengan mengembangkan gedung perkantoran, hotel, dan tempat tinggal berkualitas tinggi.

PT II perusahaan multinasional, adalah salah satu perusahaan konsultan dan teknologi global terkemuka serta mitra teknologi untuk operasi bisnis inti pelanggannya di seluruh dunia. Ini adalah pemimpin dunia dalam menyediakan solusi berpemilik di segmen tertentu di pasar Transportasi dan Pertahanan, dan perusahaan terkemuka dalam Konsultasi Transformasi Digital dan Teknologi Informasi di Spanyol dan Amerika Latin melalui afiliasinya Minsait. Model bisnisnya didasarkan

pada rangkaian lengkap produk eksklusif, dengan fokus bernilai tinggi dan dengan komponen inovasi tinggi. Pada tahun keuangan 2019, Indra mencapai pendapatan € 3,204 juta, dengan lebih dari 49.000 karyawan, kehadiran lokal di 46 negara dan operasi bisnis di lebih dari 140 negara.

PT II sendiri adalah salah satu dari cabang di Asia Tenggara. Indra telah beroperasi di Indonesia selama 8 tahun terakhir, menyediakan berbagai macam produk dan layanan khususnya di pasar Manajemen Lalu Lintas Udara, Pertahanan & Keamanan. Geografi negara yang terdiri dari ribuan pulau, popularitasnya sebagai tujuan wisata dan pertumbuhan ekonominya yang kuat membuka peluang bagi Indra untuk meningkatkan kehadirannya di Tanah Air dalam beberapa tahun terakhir.

Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara bersama, dan orientasinya bukan lagi lebih kepada perusahaan, namun cenderung mengarah kepada karyawan atau individu perusahaan. Informal komunikasi.

Setiap pesan yang dikirimkan melalui grup WhatsApp Internal Project 121 dapat dibaca oleh anggota grup sehingga memudahkan dalam penyebaran informasi untuk membuat anggota grup WhatsApp Internal Project 121 mengetahui informasi-informasi terkait perkembangan proyek, percakapan antara anggota satu dengan anggota lain dapat di simak oleh anggota lainnya dan hal tersebut menambah informasi bagi anggota lainnya juga dengan kata lain setiap partisipan dapat menanggapi setiap pesan yang diberikan.

Yang terjadi di PT II melalui verbal dan media WhatsappPesan yang disampaikan melalui media WhatsApp merupakan pesan informal, yang isinya bawahan mengucapkan hari special kepada atasannya di PT II, dan

atasan ke bawahan membalas pesan informal tersebut.

Berdasarkan hasil diatas komunikasi informal selalu dilakukan melalui whatsapp dari bawahan keatasan dan atasan kebawahan. Internal PT II selama ini selalu menggunakan WhatsApp dalam berkomunikasi mengenai hal urgent atau personal.

Media Komunikasi dalam Organisasi

Teknologi dalam organisasi memiliki peran penting dalam mempelajari sifat-sifat dari teknologi suatu organisasi dan hubungan teknologi terhadap struktur organisasi, tetapi dalam penerapannya harus didasarkan karakteristik dari organisasi tersebut. Organisasi adalah sebuah sistem terbuka, dan teknologi organisasi merupakan jenis kegiatan internal yang terjadi dalam organisasi tersebut, dalam hal ini jelas sangat keterkaitan satu sama lain.

Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Linda Pricilla :

Penerapan teknologi dalam organisasi dapat memberikan dampak yang signifikan pada efektifitas dan efisiensi bagi karyawan karena teknologi informasi memudahkan jalannya organisasi sehingga organisasi masih dapat memperoleh data-data.

(Wawancara, Linda Pricilla, HRD)

Dari pemaparan di atas dapat dipahami bahwa selama masa pandemi, pemanfaatan teknologi menjadikan aktivitas organisasi berlangsung lebih efektif dan efisien. Kemudahan yang disajikan oleh teknologi informasi memungkinkan aktivitas komunikasi berlangsung dimana saja dan kapan saja.

Lebih detail, mengenai perangkat dan fitur teknologi informasi komunikasi yang digunakan dalam berkomunikasi dijelaskan oleh Mr. Juan Cortes:

“Technology such as email, video conference, etc makes our life easier. Technology in organisation can be positive and negative such as for positive as I mention can make our life easier for work but for negative side here possible misuse of technology, there is a potential problem of refusing to use technology and reducing social traits.”

Teknologi seperti email, video conference, dll membuat hidup lebih mudah.

Teknologi dalam organisasi bisa positif dan negatif seperti positif seperti yang saya sebutkan dapat membuat hidup kita lebih mudah untuk bekerja tetapi untuk sisi negatif di sini kemungkinan penyalahgunaan teknologi, ada potensi masalah menolak menggunakan teknologi dan mengurangi sifat sosial. (Wawancara, Mr. Juan Cortes, HRD, tanggal 14 September 2021)

Dalam penelitian ini peneliti melihat langsung process komunikasi melalui teknologi yang digunakan oleh PT II, seperti yang disebutkan oleh narasumber bahwa PT II menggunakan Microsoft 365 yang dimana software ini sudah include microsoft yang sangat lengkap. Mereka pun sering menggunakan Teams dari Microsoft

365 ini untuk saling berkomunikasi internal PT II dan internal Indra Sistem S,A. Tanggapan selanjutnya dari Ravi Kumar:

Teknologi dan media komunikasi di organisasi kami sangatlah penting dan dari sisi saya sebagai Project Manager dibagian Air Traffic Management, kami menggunakan media komunikasi email dan viceo conference untuk mendapatkan informasi dari kantor pusat di Spanyol yang dimana sebagai pemberi ilmu dalam mengaplikasi produk-produk PT II dan disaat pandemic ini team ATM tetap melakukan tatap muka atau attend meeting langsung.

(Wawancara, Ravi Kumar HRD)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis pengguna dan pengetahuan tentang alat, keahlian suatu teknologi dapat berpengaruh pada kemampuan manusia yang mengendalikan dan mengubah suatu yang ada disekitar.

Berdasarkan data pengamatan dan wawancara, dapat digambarkan kegiatan komunikasi internal yang berlangsung dalam PT Indra sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 1. Temuan Aktivitas Pelaku Komunikasi

Media	Dari	Ditujukan untuk	Formal	Informal
Email	Country Manager	Semua karyawan	✓	
WhatsApp	Country Manager	Personal Assistant		✓
Teams	Tax Team Indra Philippine	Admin Finance		✓
Email	HRM	Semua karyawan	✓	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua komunikasi yang melalui email kepada

internal semua isinya adalah formal yang dimana mengenai arahan atau informasi

pekerjaan. Jika ingin berkomunikasi dan situasinya *urgent* dapat berkomunikasi melalui Teams atau WhatsApp.

Pesan masing-masing karyawan yang terjadi di PT II bawahan ke atasan memiliki

peranan yang berbeda, seperti detail dibawah ini:

Tabel 2. Peran Karyawan

Karyawan	Komunikasi	Pesan	Formal / Informal
HRM	Upward lalu setelah di setujui oleh Country Manager akan di informasikan ke karyawan lainnya	Regulasi mengenai jam kerja dan jadwal ke kantor saat pandemic	Formal melalui email
BDM	Upward dan hanya ke atasan	Mengenai project Kapal Selam di Surabaya	Formal melalui email
PM	Upward dan hanya ke atasan	Mengenai hal project dengan Menteri Perhubungan yaitu Radar surveillance system	Formal melalui email

Sumber: Hasil Pengamatan Penulis

Berdasarkan hasil diatas komunikasi organisasi PT II yakni suatu proses komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi baik formal maupun informal. Komunikasi organisasi PT II berhasil dalam proses komunikasi yang terjadi dan mengandung pengertian yang sama bagi anggota organisasi.

Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja dalam berorganisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya memo, kebijakan, pernyataan, umpan pers, dan surat-surat resmi. Dalam komunikasi formal ini, PT II menggunakan saat berkomunikasi melalui Email dikala pandemic dan sebelum pandemi. PT II sendiri menggunakan formal komunikasi untuk keperluan menginformasikan dan pula menginformasikan mengenai hal yang terjadi mengenai kerjaan untuk semua karyawan. Komunikasi Formal bawahan keatas, semua karyawan menginformasikan melalui email kepada atasan, dan menggunakan Bahasa Inggris seperti dibawah ini:

Pesan yang disampaikan melalui media E-mail merupakan pesan formal, yang isinya Human Resources Manager meminta atasan PT II untuk menyetujui pembayaran untuk karyawan PT II.

Berdasarkan hasil diatas komunikasi formal selalu dilakukan melalui email dari bawahan keatasan dan atasan kebawahan. Internal PT II selama ini selalu menggunakan email dalam berkomunikasi mengenai hal pekerjaan.

Pola Komunikasi dalam Organisasi Selama Pandemi

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan oleh Country Manager dalam weekly meeting yakni oleh Mr. Juan Cortes di PT II. Pada weekly meeting ini dihadiri oleh semua staff II di jam 11:00 WIB dengan melihat proses komunikasi yang disampaikan oleh pemimpin maka peneliti diinformasikan bahwa pola komunikasi organisasi dengan model roda.

Dimana pola komunikasi ini digunakan oleh organisasi atau perusahaan dalam mengadakan meeting atau forum diskusi

sebagai komunikasi internal yang dilakukan rutin pada tiap minggunya sehingga pemimpin bisa memperoleh feedback komunikasi secara langsung dari para stafnya ataupun karyawan sendiri. Manager berperan penting dalam menyampaikan informasi dan memberikan pengarahannya bagi setiap staf dengan job desk masing-masing sehingga informasi itu dapat di terima secara baik dan benar.

Ketika ada sebuah masalah ataupun hambatan dalam bekerja segalanya dapat diselesaikan dengan cara saling sharing dan berbagi cerita sehingga pada akhirnya pemimpin dapat memutuskan cara terbaik apa dan solusinya dalam menyelesaikan setiap masalah, dengan begitu karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan melaksanakan tugasnya.

Pola komunikasi yang berjalan dari Country Manager kepada Human Resources yang membahas tentang kebijakan-kebijakan yang akan diterapkan lalu membahas tentang bertanggung jawab dalam bekerja hal ini Human Resources membantu pimpinan dalam menyampaikan informasi terbaru dan juga kebijakan yang ada. Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Linda Pricilla mengenai pola komunikasi yang sudah ada.

Selain itu regulasi pola komunikasi setiap divisi internal PT II dalam menjalin komunikasi dalam masalah pekerjaan dan tanggung jawab, Komunikasi adalah komponen yang paling utama untuk membangun komunikasi organisasi, komunikasi secara internal dapat dilakukan dengan secara langsung, media online, telepon dan sms. Namun, lebih efektif bila karyawan dapat menanyakan langsung kepada pimpinan karena ada kemungkinan terdapat masalah yang tidak dapat diselesaikan dengan sendiri.

Komunikasi yang berjalan di PT. II selama pandemi dapat menggunakan komunikasi langsung melalui email, memo dari system yang dipakai atau dengan komunikasi lewat telepon

dan sms. Media-media ini dipakai sesuai dengan kebutuhannya dan tingkat kepentingannya.

Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam dan berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap karyawan PT II di era pandemi COVID-19, pola komunikasi organisasi yang terbentuk didalam komunitas ini berdasarkan proses komunikasi yang selalu terjadi di setiap kegiatan komunitas ini adalah pola komunikasi organisasi pola semua saluran. Pola ini memiliki jaringan komunikasi ke semua saluran yang melibatkan semua anggota dalam berkomunikasi, sehingga antara satu anggota dengan anggota lainnya mendapat feedback yang cepat dan setiap orang dapat berbagi informasi atau meminta informasi secara langsung ke berbagai unit atau bagian lain termasuk kepada pihak pemimpin komunitas ini langsung.

Peneliti mampu mengambil kesimpulan bahwasanya PT II menganut pola komunikasi semua saluran dalam menjalankan organisasinya dapat dibuktikan dengan beberapa hal. Menurut informan utama Juan Cortes yang juga merupakan Country Manager PT II, beliau menegaskan bahwasannya anggota sering menyampaikan informasi mengenai proyek, update mengenai lingkungan baik nasional ataupun internasional, kompetisi dan masih banyak lainnya.

Informan utama lain juga menegaskan bahwa organisasi tidak terlalu kaku dalam penyampaian informasi, siapa saja bisa memberikan informasi terkait organisasi. Hanya saja segala tindak lanjut dan keputusan mengenai informasi terkait tetap berada di tangan pengurus karena akan menjadi pertanggung jawaban kepada pihak manajemen nantinya. Permasalahan COVID-19 yang juga baru muncul pertama kali di dunia, dirasa perlu untuk menampung banyak saran dan penyelesaian bersama setiap karyawan PT II tegas salah satu informan tambahan yaitu Linda Pricilla. Disisi lain PT II juga menganut azas

musyawarah dan mufakat sehingga melibatkan karyawan lain dalam setiap proses.

Pada dasarnya, pemanfaatan media dalam komunikasi organisasi di perusahaan nasional dan multinasional sejalan dengan pendapat Nazarudin (2008:2) bahwa teknologi dapat dipandang sebagai kemampuan manusia yang mencakup teknologi sebagai mesin serta membutuhkan keterampilan penggunaan. Namun demikian, teknologi atau platform

digital memungkinkan juga mengatur dan mengelola relasi dalam organisasi serta mendokumentasikan setiap aktivitas dan kegiatan dalam organisasi.

Hal yang menarik, pemilihan platform juga memengaruhi karakteristik pesan yang disampaikan dalam konteks komunikasi organisasi. Dari hasil penelitian ditemukan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Komunikasi Organisasi Lewat Platform Digital

Jenis	Media	Pesan		Arah
Komunikasi Formal	e-mail, Grup WhatsApp Resmi, Teams, Zoom	Informasi Instruksi Pengaruh (motivasi) Laporan (Nasional)	Informasi Instruksi Pengaruh Integrasi (Multinasional)	Semua Arah
Komunikasi Informal	WhatsApp	Motivasi Followup		Diagonal

Sumber: Olahan Data

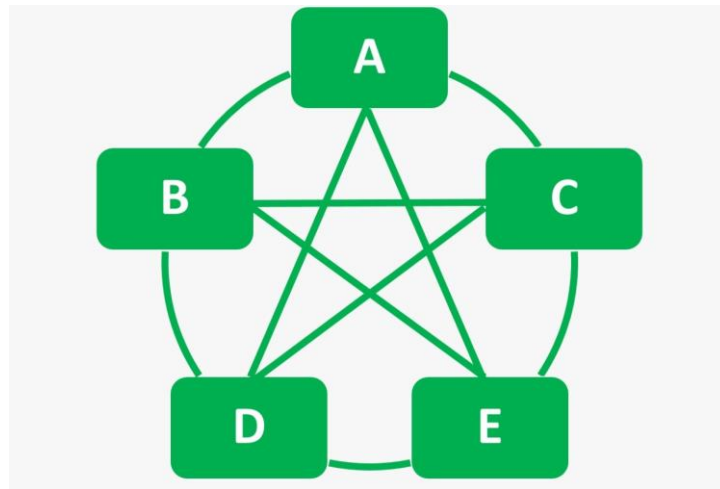
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa di perusahaan nasional dan multinasional tidak ada perbedaan dalam penggunaan platform digital selama pandemi. Namun, yang menarik, selama pandemi, perusahaan nasional lebih banyak menggunakan platform digital. Sementara perusahaan multinasional telah menggunakan baik sebelum pandemi.

Sesuai dengan penerapan komunikasi organisasi menurut Lee Thayer (Hardjana, 2016:138) komunikasi organisasi melaksanakan empat fungsi berbeda. Dalam perusahaan nasional fungsi informasi, instruksi, pengaruh dan integrasi. Hal yang menarik terdapat perbedaan dalam perusahaan nasional dan multinasional terutama dalam hal fungsi pengaruh yang lebih dominan untuk perusahaan

nasional dan laporan yang bisa disajikan lewat whatsapp grup. Sementara di perusahaan multinasional terdapat fungsi integrasi.

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Berdasarkan hasil data-data yang diperoleh, peneliti menggolongkan pola komunikasi yang digunakan yaitu pola semua saluran atau bintang. Dimana proses komunikasi tersebut, peneliti menggolongkan pola komunikasi yang dilakukan di perusahaan multinasional Pola Semua Saluran atau Bintang, yang dimana semua anggota dapat berkomunikasi dan saling berpengaruh.



Sumber: Pengolahan Data Sekunder, 2021

Gambar 2. Pola Komunikasi Perusahaan Nasional dan Multinasional

Menurut Joseph A. Devito (2016), berdasarkan pola-pola komunikasi yang ditemukan oleh peneliti terdapat pola komunikasi semua saluran dimana dalam pola tersebut semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola komunikasi tersebut jelas mempunyai dampak terhadap organisasi, untuk sisi positifnya terhadap organisasi dapat menghimpun informasi guna menanggulangi masalah-masalah rutin dengan saran dan persetujuan anggota lainnya.

SIMPULAN

Pada dasarnya, pemanfaatan media dalam komunikasi organisasi di perusahaan nasional dan multinasional merupakan keniscataan . selama pandemi platform digital memungkinkan juga mengatur dan mengelola relasi dalam organisasi serta mendokumentasikan setiap aktivitas dan kegiatan dalam organisasi.

Hal yang menarik, pemilihan platform juga memengaruhi karakteristik pesan yang disampaikan dalam konteks komunikasi organisasi.

Dalam perusahaan nasional fungsi informasi, instruksi, pengaruh dan integrasi. Hal yang menarik terdapat perbedaan dalam perusahaan nasional dan multinasional terutama dalam hal fungsi pengaruh yang lebih dominan untuk perusahaan nasional dan laporan yang bisa disajikan lewat whatsapp grup. Sementara di perusahaan multinasional terdapat fungsi integrasi.

Komunikasi yang terjadi tentunya termasuk dalam kategori komunikasi formal dimana komunikasi terdiri dalam kelompok komunikasi fungsional yang biasanya terdiri dari para manajer lintas fungsi bekerja sama melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus dalam jangka waktu tertentu dan dengan tujuan khusus mereka berkomunikasi berdasarkan fungsi mereka dalam bekerja sama melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus dalam jangka waktu tertentu dan dengan tujuan khusus.

Mengenai penerapan pola komunikasi di perusahaan nasional dan multinasional selama pandemi dapat diketahui sebagai pola komunikasi aliran komunikasi seluruh saluran atau bintang. Dimana proses komunikasi tersebut, semua anggota dapat berkomunikasi dan saling berpengaruh.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat disarankan penelitian ini terkait dengan Pola Komunikasi yang dilaksanakan di suatu

organisasi selama pandemi terutama berkaitan dengan konteks organisasi nasional maupun multinasional. Adapun saran yang dapat diberikan, meningkatkan efektifitas berkomunikasi pola bintang ini bawahan dapat berkomunikasi langsung dengan atasan namun ada ketidakefektifan jika salah satu karyawan tidak di informasikan, sering terjadi kesalahpahaman.

Selanjutnya bisa mempertahankan budaya sesuai regulasi dimana cabang berada, hubungan komunikasi internal terjalin dengan baik antar semua golongan yang terdapat di semua divisi perusahaan agar fleksibilitas yang dijalankan dapat membuat kinerja karyawan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnus, S. H. (2018). Computer Mediated Communication (CMC), pola baru berkomunikasi. *Al-Munzir*, 8(2), 275-289. <http://dx.doi.org/10.31332/am.v8i2.744>
- Devito A. Joseph. (2011). *Komunikasi Antar Manusia Edisi Kelima*. Terjemah. Maulana Agus. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Hardjana, Andre. (2016). *Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Hendarto, Yohanes Mega. (2020). Disrupsi Dunia Kerja di Normal Baru Diakses dari <https://interaktif.kompas.id/baca/disrupsi-dunia-kerja-di-normal-baru>
- Kriyantono, Rackhmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Mulyana, Deddy. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Mungkasa, Oswar. (2020). Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID 19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning* Vol. 4 No. 2 (2020): Edisi Khusus Covid-19 - Juni 2020
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3rd Edition. Thousand Oaks. Sage Publications. Inc. California.
- Nguyen, M. H., Gruber, J., Fuchs, J., Marler, W., Hunsaker, A., & Hargittai, E. (2020). Changes in Digital Communication During the COVID-19 Global Pandemic: Implications for Digital Inequality and Future Research. *Social media+ society*, 6(3), [https://doi: 10.1177/2056305120948255](https://doi.org/10.1177/2056305120948255) journals.sagepub.com/home/sms
- Putri, A. V., & Irwansyah, I. (2020). Communication patterns and media technology role in organization and society during pandemic. *The Journal of Society and Media*, 4(2), 228-261. <https://doi.org/10.26740/jsm.v4n2.p228-261>
- Samudro, Aderian. (2020). Ketahui Perbedaan Full Remote Work dan Work From Home, Diakses dari <https://tirto.id/fKjQ>
- Sawitri, D. (2020) "Penggunaan Google Meet untuk Work From Home di Era Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)", *Prioritas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(01), pp. 13-21. doi: <https://doi.org/10.35447/prioritas.v2i01.161>.
- Wayne, P. R., & Faules, D. F. (2000). *Komunikasi Organisasi*. ROSDA, Bandung.
- Wiesenfeld, B. M., Raghuram, S., & Garud, R. (1999). Communication patterns as determinants of organizational identification in a virtual organization. *Organization science*, 10(6), 777-790. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.1998.tb00081.x>
- Zito, M., Ingusci, E., Cortese, C. G., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Molino, M., ... & Russo, V. (2021). Does the end justify the means? The role of organizational communication among work-from-home employees during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research*

and Public Health, 18(8), 3933.. doi:
10.3390/ijerph18083933.