



Tugas Akhir Skripsi:

**Peran Digitalisasi Komunikasi Antar Karyawan PT. Sense Indonesia Dalam
Adaptasi *New Normal***

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama: Siti Nur Afifah Azwindhita

NIM: 1810411262



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Siti Nur Afifah Azwindhita

NIM 1810411262

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 07 Juli 2022

Yang menyatakan,



Siti Nur Afifah Azwindhita

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Nur Afifah Azwindhita
NIM 1810411262
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan Ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Peran Digitalisasi Komunikasi Antar Karyawan PT. Sense Indonesia Dalam Adaptasi New Normal

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang Menyatakan,



Siti Nur Afifah Azwindhita

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Siti Nur Afifah Azwindhita

NIM : 1810411262

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **Peran Digitalisasi Komunikasi Antar Karyawan PT. Sense Indonesia Dalam Adaptasi New Normal**

Telah Berhasil dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing Utama



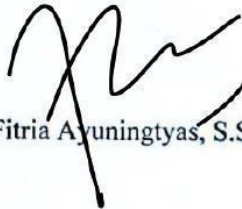
(Dr. Dra. Retno Dyah Kusumastuti, M.Si)

Pembimbing Kedua



(Dian Tri Hapsari, S.Sos, M.Si)

Ketua Program Studi



(Dr. Fitria Ayuningtyas, S.Sos, M.Si)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 07 Juli 2022

Peran Digitalisasi Komunikasi Antar Karyawan PT. Sense Indonesia Dalam Adaptasi New Normal

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran digitalisasi dalam komunikasi antar karyawan Sense Indonesia dalam adaptasi terhadap *new normal* dan untuk mengetahui bentuk-bentuk kendala dalam digitalisasi komunikasi yang di hadapi oleh Sense Indonesia dalam adaptasi terhadap *new normal*. Kebijakan bekerja dari rumah atau *Work-From-Home* (WFH) diterapkan untuk memutus mata rantai penyebaran wabah Covid-19 yang dilakukan secara mendadak menjadi fenomena yang menarik bagi peneliti. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap enam orang informan dan observasi terfokus. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik analisis data menurut Moleong yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, *display data*, dan kesimpulan serta verifikasi data. Penelitian ini menggunakan teori *Computer Mediated Communication* (CMC). Hasil penelitian ini ditemukan bahwa PT. Sense Indonesia mengalami perubahan gaya komunikasi menjadi 100% digitalisasi. Dalam pemaksimalan proses digitalisasi komunikasi ini memiliki beberapa kendala saat beradaptasi di masa *New Normal* ini seperti miscommunication baik dari pihak internal maupun eksternal, dan infrastruktur dari pihak eksternal yang terdiri dari (jaringan internet, device dan kesiapan teknologi). Regulasi di PT. Sense Indonesia juga selalu diperbarui agar dapat memudahkan team internal untuk meminimalisir kendala yang terjadi.

Kata Kunci: Digitalisasi, Teknologi, Internet, Media Baru, Komunikasi Daring dan WFH.

Digitizing Communication Role Between Employees of PT Sense Indonesia in New Normal Adaptation

ABSTRACT

This research aims to determine the role of digitalization in communication between Sense Indonesia employees in adapting to the new normal and to find out the forms of obstacles in digitizing communication faced by Sense Indonesia in adapting to the new normal. The policy of working from home or Work-From-Home (WFH) was implemented to break the chain of the spread of the Covid-19 outbreak, which suddenly became an interesting phenomenon for the researcher. This research uses qualitative research with a case study approach. The data collection technique used in-depth interviews with six informants and focused observations. The data analysis technique used by the researcher is a data analysis technique according to Moleong which consists of three stages, data reduction, data display, and conclusions and data verification. This study uses the theory of Computer Mediated Communication (CMC). The results of this study found that PT. Sense Indonesia experienced a change in communication style to 100% digitalization. In maximizing the digitalization process, this communication has several obstacles when adapting in this New Normal period such as miscommunication from both internal and external parties, and infrastructure from external parties consisting of (internet network, devices and technology readiness). Regulations at PT. Sense Indonesia is also always updated to make it easier for the internal team to minimize the obstacles that occur.

Keyword: *Digitization, Technology, Internet, New Media, Online Communication and WFH.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat berhasil diselesaikan dengan baik. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan September 2021 ini adalah Peran Digitalisasi Komunikasi Antar Karyawan PT. Sense Indonesia Dalam Adaptasi *New Normal*. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Dra. Retno Dyah Kusumastuti, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dian Tri Hapsari, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat bagi keberlangsungan penelitian ini.

Tentunya dalam pembuatan skripsi ini tidaklah sempurna, banyak sekali rintangan dan cobaan yang peneliti alami saat proses penulisan penelitian ini. Peneliti sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menulis skripsi ini, sehingga apabila terdapat banyak kesalahan, peneliti memohon pengertiannya dan peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih atas pengertiannya.

Pada proses penulisan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara materil maupun moril. Peneliti hendak mengucapkan banyak terima kasih antara lain kepada:

1. Dr. Dra. Retno Dyah Kusumastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dian Tri Hapsari S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II peneliti. Terima kasih atas segala bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dr. Fitria Ayuningtyas, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPNVJ. Terima kasih atas fasilitas, bantuan dan dorongannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan dapat menjalani sidang akhir dengan baik.
3. Para informan yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Tentunya tanpa informasi dari para informan penelitian ini tidak dapat terselesaikan.
4. Mama dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan tiada henti-hentinya mendoakan peneliti hingga dapat melangkah sejauh ini dan dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

5. Sadra, Brenda, Haffizh dan teman-teman lainnya yang selalu mendukung, menghibur, mendoakan dan membantu peneliti ketika sedang kebingungan saat menulis penelitian ini.
6. Tentunya, terima kasih kepada diri peneliti sendiri yang sudah berusaha, kuat bertahan dalam keadaan yang sangat sulit dan melangkah sejauh ini hinggameraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Akhir kata peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangsih yang dapat bermanfaat bagi banyak masyarakat pada masa pandemi ini. Peneliti juga mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bisa menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penulisan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 07 Juli 2022



Siti Nur Afifah Azwindhita

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I.....	 1
PENDAHULUAN	1
I.1 Signifikansi Penelitian.....	1
I.2 Fokus Penelitian.....	6
I.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
I.4 Tujuan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
I.5.1 Manfaat Praktis	7
I.5.2 Manfaat Teoritis.....	7
I.6 Sistematika Penulisan	8
 BAB II	 10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Konsep Penelitian.....	10
II.1.1 Komunikasi Siber	10
II.1.2 Digitalisasi.....	12
II.1.3 Teknologi.....	15
II.1.4 Internet.....	18
II.1.5 Media Baru	22

II.2 Teori Penelitian	25
II.2.1 Teori <i>Computer Mediated Communication</i> (CMC)	25
II.2.2 Teori Komunikasi Organisasi	28
II.3 Kerangka Pikir.....	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
III.1 Objek Penelitian.....	33
III.2 Jenis Penelitian.....	35
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
III.3.1 Data Primer	37
III.3.2 Data Sekunder	38
III.4 Sumber Data.....	39
III.5 Teknik Analisis Data.....	42
III.6 Tabel Rencana Waktu	44
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
IV.1.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	47
IV.1.2 Visi Misi Perusahaan	48
IV.1.3 Profil Informan.....	48
IV.2 Hasil Wawancara	50
IV.2.1 Peran Digitalisasi Komunikasi Antar Karyawan di Sense Indonesia Selama Pandemi	50
IV.3 Pembahasan.....	68
IV.3.1 Proses Peran Digitalisasi Komunikasi Antar Karyawan di Sense Indonesia Selama Pandemi	68
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 KESIMPULAN.....	79
5.2 SARAN.....	80

DAFTAR PUSTAKA.....	81
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Kerangka Pikir Penelitian	32
Tabel III.1 Struktur Organisasi	35
Tabel III.2 Key Informan dan Informan	41
Tabel III.3 Waktu Kegiatan Penelitian	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Logo Sense Indonesia	13
Gambar IV.1 List Talent.....	60
Gambar IV.2 KOL Report Campaign.....	61
Gambar IV.3 Pengeluaran KOL/Talent.....	62
Gambar IV.4 KOL Brief Campaign	63
Gambar IV.5 Aplikasi Hadirr	64
Gambar IV.6 Aplikasi Telegram	65
Gambar IV.7 Aplikasi Trello.....	66