

# **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.*