

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tahun 2020 awal merupakan salah satu tahun paling bersejarah dalam kehidupan seluruh umat manusia di muka bumi, yaitu mewabahnya pandemi virus *Covid-19*. Pada awalnya pencegahan virus ini mengenakan istilah *Social Distancing*, lalu diubah menjadi *Physical Distancing*, dikarenakan supaya orang-orang bukan hanya menjaga jarak antar satu sama lain saja, melainkan mengurangi kontak fisik dengan orang lain namun tetap bisa dibantu dengan menggunakan bantuan teknologi alat komunikasi.

Pada 6 Maret 2020 menurut berita yang diterbitkan oleh Kompas 13/03/2020, pertama kalinya Indonesia mengumumkan Indonesia terinfeksi virus Covid 19. Sebagaimana yang telah diketahui bahwa virus ini sangat mematikan. Berbentuk flu namun yang sangat mematikan dan penularannya juga terbilang cukup mudah. Dari bulan Maret hingga September, menurut data dari Merdeka.com Data Terkini Jumlah Korban Virus Corona di Indonesia Rabu, 14 Oktober 2020 15:23 telah terhitung 4.127 menjadi 344.749 orang penduduk Indonesia yang sudah terinfeksi virus ini. Dengan detail 129 menjadi 12.156 orang meninggal dunia, 4.555 menjadi 267.851 orang selamat dan sembuh.

Diketahui bahwa semenjak virus ini menyerang penduduk bumi, terutama Indonesia sudah banyak perubahan dalam kehidupan sehari-hari dimana agar tidak tertular akan virus ini kita dihimbau untuk menjaga jarak dan memakai masker. Sedikit banyaknya virus ini telah merubah banyak aspek kehidupan penduduk bumi, terutama Indonesia. Jika dikelompokkan, pandemi ini membawa dampak kesehatan, ekonomi dan pendidikan. Pada penelitian ini, penulis ingin berfokus pada dampak dari sisi ekonomi dimana latar

belakang ini didasari oleh tindakan komunikasi. Tindakan komunikasi antar pribadi, antar pribadi kepada kelompok dan antar kelompok dengan kelompok memiliki perubahan yaitu harus berkomunikasi secara virtual dan mengurangi pertemuan secara langsung. Hal ini dikarenakan, adanya suatu keharusan untuk menjaga jarak agar tidak tertular virus ini. Banyak perusahaan, organisasi, unit bisnis bahkan sekolah yang harus menuruti kebijakan pemerintah untuk *lockdown*. Dengan tujuan meminimalisir paparan dari virus ini dan memberikan kemudahan bagi pahlawan Indonesia yaitu bidang kesehatan dan dokter untuk fokus dalam merawat yang sudah positif tanpa ketambahan masyarakat yang terpapar akan virus ini.

Di awal tahun 2020, akibat COVID-19, dunia menghadapi krisis kesehatan global dan sosial ekonomi yang belum pernah terjadi sebelumnya. Di Indonesia, kehidupan jutaan anak dan keluarga seakan terhenti. Pembatasan sosial dan penutupan sekolah berdampak pada pendidikan, kesehatan mental, dan akses kepada pelayanan kesehatan dasar. Meskipun kita sekarang memiliki lebih banyak pengetahuan dan peralatan untuk menekan penyebaran virus dengan lebih baik, kita harus tetap waspada dan berhati-hati dalam melindungi diri dan anak-anak kita.

Semenjak Indonesia mengonfirmasi kasus COVID-19 yang pertama, UNICEF telah memimpin berbagai upaya merespons pandemi awal dan status endemik berkelanjutan, bersama dengan pemerintah, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan mitra lain. Awal mula masuknya virus corona masuk ke Indonesia adalah dari sebuah pesta dansa di Klub Paloma & Amigos, Jakarta. Peserta acara tersebut bukan hanya warga negara Indonesia saja, tetapi juga multinasional. Termasuk warga Jepang yang menetap di Malaysia.

Kasus pertama infeksi virus corona di Indonesia ini bersumber dari penelusuran Kementerian Kesehatan RI. Penanganan kasus pertama COVID-19 ini tak hanya berfokus pada kedua pengidapnya. Demi mencegah penularan lebih jauh, Pemerintah juga mengisolasi rumah pengidap COVID-19 di kota Depok. Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto mengatakan, rumah warga Depok yang positif mengidap virus corona telah menjalani isolasi,

Untuk diketahui, COVID-19 bukanlah penyakit global pertama kali yang Indonesia hadapi. Pada 2003, Pemerintah Indonesia juga pernah berhadapan dengan penyakit Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Lalu, bagaimana kesiapan pemerintah dalam melawan COVID-19?

Presiden Jokowi mengatakan, pemerintah Indonesia memiliki kesiapan dan perlengkapan yang memadai untuk menangani kasus virus corona pertama di Indonesia ini. Bukan hanya itu, Pemerintah juga berupaya untuk menekan penyebaran virus korona Wuhan. Menurut Jokowi, kini pemerintah telah menyiapkan lebih dari 100 rumah sakit dengan ruang isolasi untuk menangani COVID-19. Di samping itu, pemerintah Indonesia juga memiliki peralatan medis yang memadai sesuai standar internasional.

Selain tim medis, Jokowi juga membentuk tim lain untuk mengatasi COVID-19. Tim ini merupakan gabungan dari TNI-Polri serta sipil untuk melakukan penanganan di lapangan. Singkat kata, pemerintah siap dan menjamin ketersediaan anggaran mengatasi serangan virus corona. Mulai dari pengobatan, penanganan, dan pencegahannya agar tak menyebar. Saat ini, Indonesia belum bisa benar-benar bebas dari COVID-19. Meski penambahan jumlah kasus tidak lagi sebanyak awal pandemi. Menurut laman Satuan Tugas Penanganan COVID-19, per 13 Maret 2023, tercatat ada total

6.739.289 kasus yang terkonfirmasi sejak awal virus corona masuk Indonesia.

Lalu, ada 3.240 kasus aktif saat ini, dengan peningkatan 91 kasus. Selain itu, ada penambahan 2 kasus meninggal, dengan total 160.950 jiwa. Namun, jumlah kasus yang sembuh juga mengalami peningkatan, yaitu sebanyak 311 orang. Masuknya virus corona di Indonesia memang sempat membuat banyak orang panik. Namun, penyakit ini tidak selalu menimbulkan gejala yang parah. Gejala yang muncul ini bergantung pada jenis virus yang menyerang dan seberapa serius infeksi yang terjadi.

Sebenarnya, sulit untuk memastikan kapan virus Covid-19 yang mulanya beredar di Wuhan, China, masuk ke Indonesia. Namun, pengumuman kasus pertama Corona menjadi rujukan awal pandemi Covid-19. Dari catatan Kompas.com, kasus pertama warga Indonesia terinfeksi Covid-19 diumumkan langsung oleh Presiden Joko Widodo (Jokowi). Pada Senin, 2 Maret 2020, Presiden mengumumkan dua kasus pertama Covid-19. Dua kasus itu adalah seorang ibu berusia 64 tahun beserta putrinya yang berumur 31 tahun.

WN Jepang itu disebut kontak dengan dua kasus pertama Covid-19 tersebut. Dicek dan tadi pagi saya mendapatkan laporan dari Pak Menkes bahwa Ibu ini dan putrinya positif Corona. Saat mengumumkan, Jokowi tidak menyebutkan identitas warga yang menjadi kasus awal Covid-19. Sang ibu dan putrinya itu kemudian dilabeli sebagai pasien 1 dan pasien 2. Informasi kemudian berkembang ketika menteri kesehatan saat itu, Terawan Agus Putranto, menyebut bahwa dua pasien Covid-19 itu tinggal di Depok.

Terawan mengatakan WN Jepang yang positif Covid-19 sempat berkunjung ke rumah Sita dan Maria. Pengumuman dari Jokowi pun membuat masyarakat panik. Panic buying terjadi di tengah-tengah masyarakat. Bahkan ketika itu, harga masker dan hand sanitizer tiba-tiba melambung tinggi karena banyak dicari. Kasus ketiga Covid-19 diumumkan 4 hari setelahnya oleh Achmad Yurianto yang saat itu menjadi Juru Bicara Pemerintah Khusus Penanganan Covid-19. Dari pengumuman pada 6 Maret 2020, diketahui ada penambahan dua pasien Covid-19 lagi. Pasien 3 dan pasien 4 itu merupakan rekand dari pasien 1 dan pasien 2. Sejak saat itu, pengumuman penambahan kasus Covid-19 dilakukan oleh juru bicara setiap harinya dengan penambahan angka akumulatif kasus.

Sita dan Maria yang teridentifikasi virus Covid-19 di Indonesia pertama kali awalnya tidak mengetahui mereka positif Corona. Ketika itu, keduanya tengah menjalani perawatan di Rumah Sakit Sulianti Saroso, Jakarta Utara, Sita dan ibunya tak pernah mendapat pemberitahuan dari dokter, pihak rumah sakit, atau Kementerian Kesehatan sebelum adanya pengumuman dari Jokowi. Mereka justru baru mengetahui terinfeksi Covid dari hebohnya pemberitaan. Identitas Sita dan Maria tersebar luas di Masyarakat.

Kebijakan pemerintah untuk lockdown bahkan mengadakan PSBB (Pembebasan Sosial Berskala Besar) bukan tidak berdasar. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa data terakhir mengenai penyebaran virus ini mencapai 4.127 menjadi 344.749 orang per 14 Oktober 2020. Pemerintah juga membagi tiga tingkatan untuk penyebaran dari virus 2 ini. Tingkatan ini digunakan untuk memberikan keleluasaan pada kota dan provinsi tersebut untuk menjalani kehidupan. Baik dari sisi kesehatan, pendidikan dan industri (ekonomi).

Seperti yang telah diketahui bahwa semenjak virus ini menyebar, Pemerintah mengeluarkan kebijakan bahwa kegiatan belajar mengajar di lakukan dirumah yang artinya tidak boleh ada sekolah dan universitas yang melakukan kegiatan operasional. Hal ini juga berdampak pada perusahaan. Apabila perusahaan tersebut bukan perusahaan yang masuk dalam kategori penting (Rumah Sakit, Bank dan Kantor Polisi) di sarankan bahkan diwajibkan untuk melakukan kegiatan operasional dari rumah masing-masing. Dengan kata lain, Pemerintah memberikan kewajiban untuk lockdown.

Apabila perusahaan tersebut tidak menurut bahkan membangkang, akan mendapatkan hukuman dari Pemerintah. Masing-masing dari perusahaan memiliki kebijakannya masing-masing dalam memberikan tanggapan akan kebijakan dari Pemerintah ini. Namun, tentunya banyak perusahaan yang tidak menginginkan adanya kerugian tambahan yang dapat muncul apabila perusahaan tidak memutuskan untuk lockdown. Disisi lain, perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk memberikan sarana prasarana untuk merumahkan seluruh karyawan agar kegiatan operasional perusahaan tetap berjalan dengan sempurna. Ini berakibat pada biaya operasional yang meningkat secara drastis. Hal ini ini juga secara otomatis berdampak dari sisi komunikasi karyawan yang dimana harus menjalani WFH (*work from home*).

Setidaknya, untuk kegiatan rapat, diskusi mingguan dan pelaporan pencapaian dilakukan secara virtual dengan bantuan Zoom. Kondisi pandemi ini memaksa banyak sektor kehidupan yang harus menyesuaikan dan beradaptasi. Ditemukan banyak sekali tantangan dalam berkomunikasi secara virtual. Seperti yang diketahui sebelumnya, bahwa komunikasi yang di lakukan secara langsung dapat menimbulkan banyak tantangan hingga kesalahpahaman. Dimana ketika pandemi ini menyerang, tindakan

komunikasi harus dialihkan kepada tindakan komunikasi secara virtual.

Terutama pada dunia organisasi ataupun perusahaan. Presentasi secara virtual tidak cukup mudah untuk dilakukan. Dimana, presenter harus memastikan semua orang yang tergabung dalam grup tersebut harus mendapatkan maksud dari presentasi yang disampaikan. Hal ini membuat sistem informasi suatu organisasi berubah. Tantangan yang paling ketara dari tindakan komunikasi secara virtual adalah tantangan dalam kestabilan sinyal internet yang dimiliki. Jika dilihat lebih luas, maka dari sistem komunikasi pendukung yaitu internet, sangat dibutuhkan pada momen pandemi ini.

Tidak sedikit dari karyawan yang terkendala akan signal internet ini. Baik dari sisi pengeluaran lebih untuk mendapatkan paket kuota tersebut juga dari faktor kestabilan internet sendiri. Seperti yang telah diketahui bahwa tidak semua bagian dari daerah di Indonesia yang terjangkau oleh internet dengan jaringan yang stabil. Disisi lain, banyak karyawan yang harus membiasakan diri untuk berkomunikasi secara virtual. Seperti yang telah disebutkan di atas bahwa komunikasi secara virtual juga memiliki banyak hambatan. Sistem informasi suatu organisasi yang biasanya dilakukan secara langsung harus berubah menjadi pola komunikasi secara virtual, membawa tantangan tersendiri yang hingga saat ini masih di cari solusi terbaik dari tantangan tersebut. Satu-satunya hal yang konstan adalah perubahan.

Terutama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Perusahaan yang ingin selalu berkembang ke arah yang baik dan mendapatkan peningkatan dari perubahan tersebut, maka perusahaan tersebut tidak disarankan untuk menutup diri dari mengikuti perkembangan jaman dan menolak perubahan. Perubahan merupakan salah satu

sarana yang dapat dijadikan perusahaan untuk tetap mendapatkan perkembangan yang lebih baik bahkan signifikan. Fenomena pandemi ini memaksa banyak perusahaan untuk beradaptasi dan melakukan perubahan sistem informasi pada organisasinya.

Gambar 1. Peresmian PT. Asuransi Candi Utama



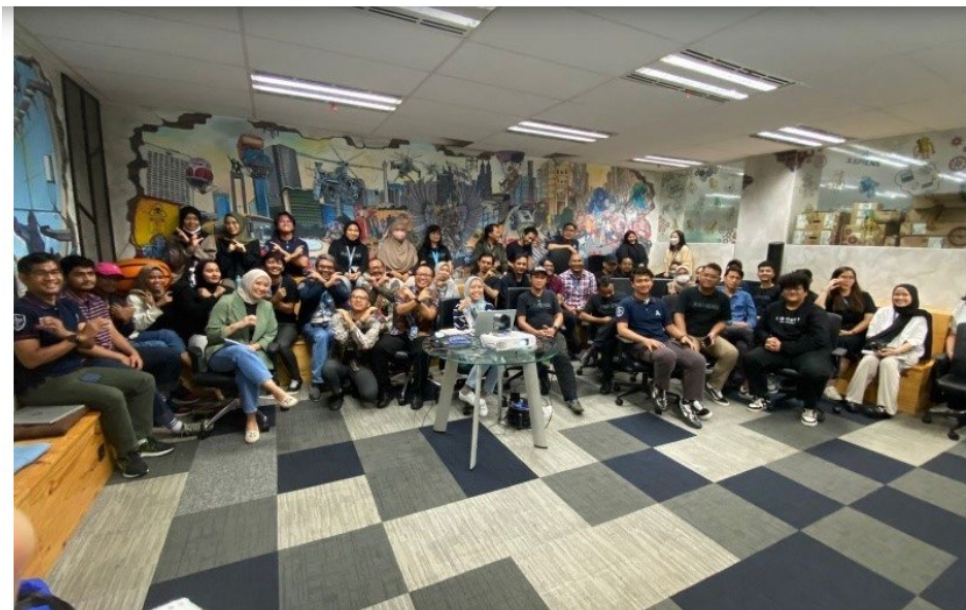
Sumber: Dokumentasi PT. Asuransi Candi Utama

Kondisi pandemi ini membuat banyak perusahaan mengeluarkan kebijakan tersendiri demi keberlangsungan komunikasi secara virtual. Juga dengan tujuan meminimalisir dari ketidakjelasan informasi yang didapatkan. Tidak menutup kemungkinan dimana perusahaan harus mengkalkulasikan urgensi dari jumlah karyawan yang harus melakukan kegiatan operasional kantor dari rumah (*work from home*). Hal ini bertujuan agar lingkungan informasi tersebut dapat terjaga secara efektif dan efisien.

Dapat dilihat bahwa implementasi sistem informasi dari sebuah organisasi dapat berguna pada kondisi pandemi ini. Kondisi yang tidak menentu, banyak negara dan pemerintah yang tidak siap akan

kondisi ini yang dimana belum pernah terjadi sebelumnya. Sehingga mengakibatkan tidak adanya manajemen resiko untuk kondisi ini. Namun kondisi ini dapat menjadi tantangan tersendiri bagi suatu perusahaan. Secara bijak dapat membuat suatu perusahaan untuk naik kelas. Penggunaan komunikasi secara virtual sudah bersifat biasa namun bersifat yang khusus bagi perusahaan yang harus merubah sistem informasi menjadi virtual.

Gambar 2. Seminar Kesehatan PT. Asuransi Candi Utama



Sumber: Dokumentasi PT. Asuransi Candi Utama

Pada akhirnya guna menekan angka penyebaran virus *Covid-19*, pemerintah Indonesia segera melakukan kebijakan *Work From Home* atau Bekerja dari Rumah, yaitu sebuah kegiatan bekerja seperti biasa namun dilakukan dari rumah dengan mengandalkan kemajuan teknologi komunikasi saat ini untuk dapat tetap bisa berkomunikasi dengan sesama pekerja lainnya walau tidak beretemu secara langsung atau berada ditempat yang sama. Hal ini pada akhirnya harus bisa kita adaptasikan di kehidupan kita. Dengan begitu, pola komunikasi antar manusia juga ikut berubah mengikuti keadaan dimana kita harus berkomunikasi tanpa bertatap muka secara langsung terutama bagi para karyawan perkantoran.

PT. Asuransi Candi Utama merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang asuransi umum, dimana seorang tertanggung atau *Klien* dapat mengasuransikan barang atau kendaraannya pada perusahaan untuk mengurangi resiko yang dapat terjadi pada barang atau kendaraannya kapan saja dan dimana saja. Ada berbagai macam pertanggungan yang disediakan oleh pihak asuransi, Contohnya pertanggungan Harta Benda, Kendaraan, Kapal, dan yang lainnya.

Gambar 3. Lobi Axa Tower, Kantor PT. Asuransi Candi Utama



Sumber: Dokumentasi PT. Asuransi Candi Utama

Apabila seorang nasabah yang ingin mengasuransikan harta benda melalui *Agent* asuransi proses pembuatan penawaran oleh *Agent* ke nasabah, setelah penawaran disepakati, *Agent* akan melakukan penawaran kembali ke pihak perusahaan asuransi, apabila penawaran diterima dan disetujui maka *Polis* asuransi akan di segera diproses dari divisi *Marketing* ke divisi *Underwriting*. Setelah *Polis* asuransi tersebut selesai dan sudah bisa terbit, *Polis* akan di kirim ke *Agent* asuransi lalu *Agent* akan mengirimkan *Polis* ke tertanggung atau nasabah untuk bisa langsung membayarkan

Premi asuransi. Dalam kasus ini, divisi *Marketing* selain berperan untuk menawarkan produk asuransi juga berperan sebagai perantara bagi *Agent* dan *Broker* asuransi dengan perusahaan untuk melakukan kesepakatan sebelum *Polis* asuransi dapat di terbitkan oleh divisi *Underwriting*.

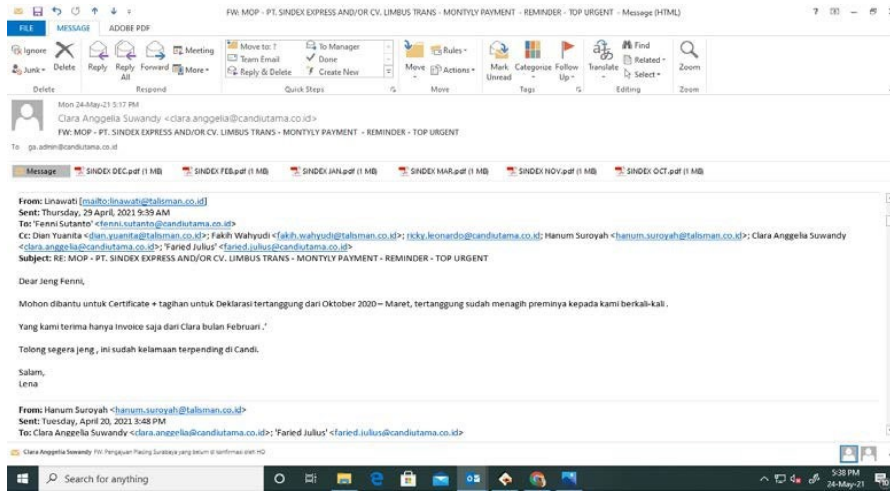
Gambar 4. Logo PT. Asuransi Candi Utama



Sumber : Internal Perusahaan

Penerapan kebijakan *Work From Home* di PT. Asuransi Candi Utama berlangsung dengan cukup baik walaupun pada prakteknya, banyak terjadi hambatan seperti beberapa *Polis* asuransi yang tertunda untuk diterbitkan walaupun sudah ditetapkan *deadline* dari awal bulan namun belum dapat terselesaikan sampai akhir bulan oleh divisi *Underwriting* yang menimbulkan respon dan sikap yang mendesak dari pihak *Broker* dengan tertundanya *Polis* asuransi tertanggung. Menurut penulis, hambatan yang dialami oleh PT. Asuransi Candi Utama pada divisi *Underwriting* dan *Marketing* ialah merupakan hambatan komunikasi Interpersonal, dimana adanya ketidakmampuan dan juga keterbatasan satu sama lain dalam membangun komunikasi dengan baik sehingga terkadang banyak menimbulkan salah paham yang pada akhirnya menghambat produksi *Polis* asuransi di PT. Asuransi Candi Utama.

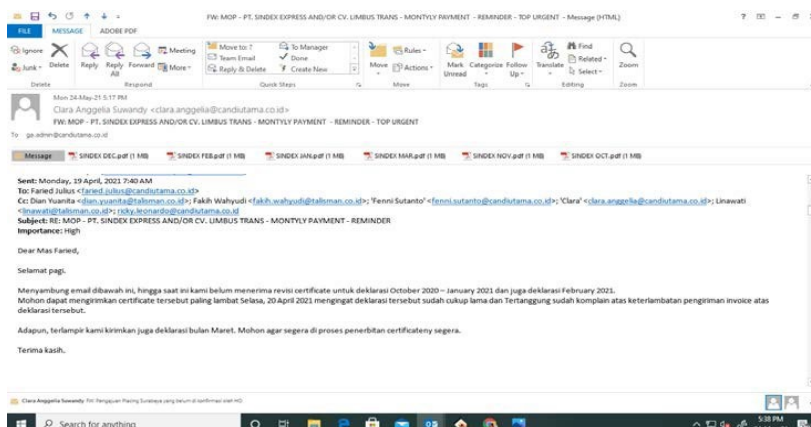
Gambar 5. Email penagihan polis yang tertuda



Sumber : Internal Perusahaan

Sudah seharusnya dapat terjalin komunikasi yang baik antara masing-masing individu karyawan di divisi *Marketing* dan *Underwriting* dengan bersikap transparan. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pengerjaan *Polis*, seharusnya dapat memberi komitmen yang pasti kapan waktu *deadline* *Polis* tersebut dapat terselesaikan, juga dengan selalu memberikan *update* secara terperinci ke divisi *Marketing* tentang sudah sejauh mana *Polis* tersebut dibuat.

Gambar 6. Email penagihan polis yang tertuda.



Sumber : Internal Perusahaan

Penulis mengambil beberapa jurnal sebagai acuan untuk penelitian ini, diantaranya adalah seperti, jurnal yang berjudul Peran Komunikasi Antarpriadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam (Andini Nur Bahari, 2018) menjabarkan berbagai faktor penghambat komunikasi, diantaranya:

1. Sikap individu yang terlibat dalam komunikasi, dimana dalam kasusnya disini ialah sikap yang ditunjukkan oleh pekerja di dua divisi ini yang cenderung seperti kurang menghargai satu sama lain, dikarenakan sebelumnya sudah pernah ada konflik lain antara mereka.
2. Tingkat pengetahuan, disini dimaksudkan mengenai perbedaan tingkat pengetahuan antar individu didalam kedua divisi ini yang mana berkenaan dengan ekspektasi masing masing yang berbeda pula atas hasil produksi yang diinginkan.
3. Posisi dalam sistem sosial budaya, ialah yang dimaksudkan dengan perbedaan *level* atau derajat dari salah satu pekerja di PT. Asuransi Candi Utama, yang mengakibatkan adanya perasaan acuh dan cenderung tidak menghargai terhadap seseorang lainnya.

Beberapa kendala lain yang dialami oleh divisi *Underwriting* dan *Marketing* di PT. Asuransi Candi Utama merujuk pada artikel dari Roger Neugebauer yaitu *Communication: A two-way Street* yaitu diantaranya sebagai berikut:

- a. *Missmatched Expectations* (Perbedaan Harapan) Peter Drucker mengatakan bahwa pikiran manusia seringkali hanya membatasi informasi yang cocok dengan ekspektasinya. Perbedaan harapan yang datangnya dari divisi *Underwriting* atas respon dari divisi *Underwriting* yang terkesan lambat dalam memproses sebuah *Polis* dengan tenggat waktu yang sudah diberikan sebelumnya, dimana demi terselesaikannya sebuah *Polis*, banyak *point - point* yang harus dikaji dan disetujui terlebih dahulu.
- b. *Insufficient Time* (Waktu yang Terbatas) Alasan lain adalah keterbatasan waktu untuk menyampaikan informasi secara

menyeluruh. waktu yang terbatas yang sering kali diberikan dalam proses pembuatan *Polis* oleh pihak tertanggung atau *Klien*.

Selain itu, penulis mengambil jurnal HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ORANG TUA DAN ANAK SELAMA PANDEMI COVID-19 (Imam Taufik Setiadi : 2021). Menurutny, hambatan yang terjadi antara komunikasi antarpribadi orang tua dan anak memiliki hambatan masing-masing seperti *miss* komunikasi atau salah paham dalam penyampaian rasa atau pesan yang biasa dilakukan orang tua dan anak, serta hambatan terutama masalah jarak disaat komunikasi dilakukan sebelum adanya pandemi dan di masa pandemi hambatan yang timbul karena kesibukan yang dilakukan dirumah tapi dengan kesibukan diri sendiri. Anak dengan kesibukan yang dilakukan sebelum dan semasa pandemi memiliki cara tersendiri untuk tetap melakukan komunikasi dengan orang tuanya walaupun hanya sebatas menyapa. Namun apabila sekiranya anak memiliki pembahasan yang menarik atau sekiranya dari beberapa teori komunikasi antarpribadi ini diterapkan dalam komunikasi antar orang tua dan anak. Dapat dipastikan komunikasi akan terjadi secara baik dan mendapatkan *respon* atau *feedback* yang sesuai dengan yang diharapkan.

Di PT. Asuransi Candi Utama dalam penerapannya juga terdapat *miss* komunikasi atau salah pahan antara divisi *Underwriting* dan *Marketing* dalam penyampaian rasa atau pesan antar individu, contohnya seperti sebuah *Polis* yang bersifat sangat mendesak milik salah satu tertanggung atau *Klien* yang mana pihak *Underwriting* menyikapinya dengan santai dan tidak terburu buru.

Selain itu, jurnal yang berjudul Pencegahan Kasus Seksual Pada Anak Melalui Komunikasi Antarpribadi Orang Tua dan Anak (Meni Handayani, 2017) turut menjelaskan mengenai penggunaan media untuk menyampaikan pesan dapat saja mengalami gangguan, yang dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *Noise*. Gangguan atau

Noise ialah segala sesuatu yang menghambat dan juga mengurangi kemampuan kita dalam mengirim serta menerima pesan. Gangguan komunikasi juga meliputi pengacau indra, contohnya suara terlalu keras atau terlalu lemah di pihak penerima pesan, bau menyengat, dan udara panas. Beberapa faktor lainnya ialah lain prasangka, lamunan, dan perasaan tidak cukup.

Dalam kasus yang terjadi di PT. Asuransi Candi Utama, dalam penerapannya terkadang ada beberapa kendala seperti penyampaian yang dilakukan baik dari pihak *Underwriting* ataupun *Marketing* menggunakan nada bicara yang cukup tinggi sehingga terkadang terlihat seperti membentak atau menyuruh, padahal yang sebetulnya terjadi adalah adanya desakan dari atasan tanpa menyadari bahwa hal tersebut menyebabkan *Noise* atau gangguan.

Selain itu, terkadang tidak terkirimnya *E-mail* akibat salah penulisan dalam nama penerima, kotak masuk yang penuh dan tidak terbaca, sehingga kesalahpahaman diantara pihak *Marketing* dan *Underwriting* tidak dapat dihindari lagi.

Di era sekarang ini yang semakin berkembang, komunikasi dapat diciptakan sebagai wadah komunikasi antar pribadi, bermedia, komunikasi kelompok maupun komunikasi massa (Panuju, 2018). Dengan adanya pandemi *Covid-19* dan kegiatan *Work From Home* merupakan hal baru dalam sejarah muka bumi di tahun 2020 yang pernah umat manusia alami, maka dari itu belum ada peneliti yang membahas mengenai hambatan komunikasi interpersonal karyawan sebuah organisasi atau perusahaan ditengah pelaksanaan *Work From Home* didalam penelitiannya, oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membantu masalah yang dialami oleh PT. Asuransi Candi Utama divisi *Underwriting* dan *Marketing* dikarenakan menurut peneliti, hubungan pekerjaan yang dilakukan oleh kedua divisi tersebut memiliki relasi sangat kuat mengingat pentingnya hubungan antara klien dan perusahaan. Selain itu, pada

masa Work From Home yang dialami kedua divisi ini banyak ditemukan kesulitan dan permasalahan dalam segi komunikasi. Dengan demikian peneliti menganggap alasan tersebut dapat dijadikan landasan yang kuat untuk melakukan penelitian di PT. Asuransi Candi Utama. maka peneliti akan mengungkap Hambatan Komunikasi Interpersonal *Work From Home* Divisi *Underwriting* dan *Marketing* di PT. Asuransi Candi Utama.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian dalam latar belakang masalah, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- 1) Apa saja faktor – faktor yang menjadi hambatan saat pelaksanaan *Work From Home* di PT. Asuransi Candi Utama divisi *Underwriting* dan *Marketing*?
- 2) Apa saja yang menjadi hambatan saat pelaksanaan *Work From Home* di PT. Asuransi Candi Utama divisi *Underwriting* dan *Marketing*?

1.3 Tujuan Penelitian

a. Manfaat Teoritis.

- 1) Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan juga dapat membantu perkembangan ilmu komunikasi.
- 2) Hasil penelitian diharap bisa dipakai sebagai masukan bagi perkembangan di bidang psikologi dan komunikasi.
- 3) Sebagai sebuah rujukan ilmiah dan bahan pertimbangan yang dapat digunakan kedepannya.

b. Manfaat Praktis.

- 1) Dapat memberikan gambaran dari hasil penelitian, mengenai proses komunikasi interpersonal yang terjadi di PT. Asuransi Candi Utama divisi *Underwriting* dan *Marketing*.

- 2) Dapat bermanfaat bagi pembaca, peneliti, dan tentunya praktisi-praktisi di bidang komunikasi lainnya dalam upaya menjaga dan mengatasi kendala komunikasi interpersonal di PT. Asuransi Candi Utama divisi *Underwriting* dan *Marketing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada uraian masalah di atas, maka tujuan penelitian yang didapat ialah sebagai berikut:

- a. Menganalisa mengenai apa saja yang menjadi hambatan saat pelaksanaan *Work From Home* di PT. Asuransi Candi Utama divisi *Underwriting* dan *Marketing*.
- b. Mengetahui faktor – faktor yang menjadi hambatan dalam komunikasi interpersonal dalam menjalankan *Work From Home* di PT. Asuransi Candi Utama divisi *Underwriting* dan *Marketing*.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini bercerita tentang penelitian terdahulu, konsep-konsep penelitian, teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan dan juga kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaan penelitian ini seperti metodologi penelitian, metode pengumpulan data, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN