

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi adalah kegiatan penyampaian pesan yang dapat melibatkan satu individu ataupun lebih. Kegiatan manusia sehari-hari tidak luput dari adanya komunikasi. Komunikasi adalah sebuah proses yang melibatkan dua pelaku ataupun lebih guna melakukan pertukaran suatu pesan, yang di setiap gilirannya terdapat kesimpulan yang lebih dalam (Rogers & Kincaid, 1981:2). Komunikasi juga digunakan untuk kelangsungan berjalannya suatu organisasi. Menurut (Robbins,1994:8) organisasi adalah sebuah persatuan sosial bertujuan untuk dikoordinasikan dengan sadar, memiliki sebuah pembatas yang dapat dipahami, dan melakukan pekerjaannya dengan kesadaran yang berkesinambungan guna mncapai tujuan yang sudah dibentuk sebelumnya.

Menurut Supratman dalam Mularto (2018), komunikasi organisasi yang nyaman dapat membangun kesuksesan bersama dan terhindar akan terjadinya konflik kesalahpahaman antar karyawan dan juga atasan. Komunikasi organisasi dapat dipandang sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi (Furqon, 2003:2). Komunikasi organisasi secara garis besar adalah proses penyampaian pesan dalam suatu organisasi. Dalam Mularto (Wulandari, 2014:4) mengatakan bahwa pola komunikasi di suatu internal organisasi sangat penting, karena melalui pola komunikasi yang menjadi sebuah jalur hubungan antara seseorang yang disebut atasan dan bawahan dalam memberikan ataupun penyampaian pesan dan juga informasi dari atasan dan bawahan maupun sebaliknya.

Baru-baru ini terjadi sebuah fenomena baru yang merupakan pandemi dan melanda seluruh dunia. Wabah COVID-19 juga mempengaruhi aspek berjalannya komunikasi organisasi. Wabah ini ditemukan pertama kali di Indonesia sejak awal Maret. Virus ini menyebar dari makhluk hidup manusia ke manusia yang lain sehingga tidak hanya di China, namun ditemukan di 190 negara lainnya (Susilo et al. 2020:45). Berbagai Negara melakukan berbagai protokol kesehatan yang dianjurkan oleh WHO (World Health Organization), mulai dari cuci tangan, menurangi pertemuan, menjaga jarak, membatasi keluar rumah, memulai isolasi mandiri bahkan

pemerintah Indonesia menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) (Mungkasa, 2020:127).

Adanya wabah ini membuat berbagai pekerja organisasi melakukan adaptasi agar berjalannya organisasi tetap lancar. Banyak sekali pelaku organisasi yang melakukan WFH (*Work From Home*). WFH (*Work From Home*) merupakan kegiatan yang sebelumnya tidak dilakukan sebelum adanya pandemi COVID-19. Perubahan sistem kerja akibat COVID-19, membuat organisasi memaksakan sistem kerja yang baru sehingga menimbulkan fenomena yang menarik. Bahkan hingga saat ini, banyak sekali organisasi yang menerapkan komunikasi organisasi yang baru akibat COVID-19. Hingga saat ini, COVID-19 masih menjadi wabah di seluruh dunia meskipun sudah terjadi pengurangan kasus karena adanya vaksin. Sistem WFH (*Work From Home*), dilakukan secara daring dan menggunakan koneksi internet sehingga memungkinkan untuk terjadinya *noise* dalam penyampaian pesan dalam sebuah komunikasi organisasi.

Dalam artikel yang dilansir oleh CNN Indonesia (2020), ada perubahan yang sangat signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu selama pandemi, 13% pekerja melakukan WFH, 46% persen bekerja seluruhnya di kantor, dan 41% bekerja menggunakan kombinasi antara rumah dan kantor. Bahkan, menurut survei lainnya, 68% karyawan lebih menyukai kombinasi pekerjaandi rumah dan kantor, 23% hanya menginginkan WFH, dan hanya 9% yang menginginkan sistem WFO (*Work From Office*).

Kebijakan organisasi/perusahaan merupakan keseluruhan harapan umum dan kepemimpinan yang disepakati dan dituangkan secara tertulis dalam bentuk kebijakan. Kebijakan tersebut harus mencakup ketentuan seperti kriteria kelayakan karyawan dan partisipasi dalam program *telecommuting*, jadwal, dukungan perusahaan, dan kompensasi bagi karyawan yang tidak bekerja dari rumah. Bekerja jarak jauh memudahkan timbulnya rasa curiga, kekhawatiran pimpinan dan juga pegawai terhadap kualitas komunikasi (Mungkasa, 2020:148).

Salah satu organisasi yang melakukan adaptasi akibat adanya wabah COVID-19 yaitu adalah Irwan Team Hair Design. Irwan Team Hair Design merupakan salah satu organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan. Irwan Team Hair Design sudah berdiri sejak 1986, hingga saat ini Irwan Team Hair Design sudah memiliki cabang yang tersebar di Jakarta, Bekasi dan

Tangerang yang berjumlah 14 cabang. Tempat pertama yang dibuka oleh Irwan Team Hair Design terletak di salah satu pusat perbelanjaan di kota Jakarta Selatan yaitu Pondok Indah Mall.

Sebagai komparasi, salah satu salon kecantikan yang ada di Bandung yaitu Salon Anata. Salon Anata adalah salah satu salon kecantikan yang sudah menjadi *top of mind* Bandung. Namun, perbedaan dari Anata Salon dan Irwan Team Hair Design yaitu pada Irwan Team Hair design setiap *stylist* melewati tahapan pelatihan melalui Irwan Team Academy. Perbedaan ini jelas memberikan dampak yang signifikan terhadap performa dan juga kualitas yang diberikan kepada konsumen. Setiap *stylist* yang ada diberikan pelatihan yang sesuai dengan tren kecantikan yang ada pada masa kini.

Irwan Team Hair Design didirikan oleh Irwan Rovany Doke. Dilansir oleh suara.com (2019), Irwan Rovany Doke memiliki latar belakang yaitu sebagai mahasiswa di salah satu perguruan tinggi di Jerman di bidang kimia analis. Setelah pulang dari Jerman, ia mendapatkan ilmu tentang salon dari salah satu salon Italia yang ada di apartemen tempat ia tinggal di Jerman. Hingga saat ini, Irwan Rovany Doke masih melayani pelanggan Irwan Team Hair Design, bahkan berbagai penghargaan telah diraih.

Kelebihan dan keunikan yang dimiliki oleh Irwan Team Hair Design sebagai salah satu salon terkemuka di Jakarta yaitu setiap staf Irwan Team yang ada telah lulus dari Edukasi Loreal. Selain itu, Irwan Team juga memiliki Academy yang menghasilkan staf-staf berkualitas. Seluruh staf yang bekerja memiliki kualitas yang baik dan hasil jebolan dari Irwan Team Academy dan juga Edukasi Loreal. Pelayanan yang ditawarkan oleh Irwan Team Hair Design sangat beragam, mulai dari pemotongan rambut, pewarnaan dan juga perawatan tubuh. Pelayanan yang sangat beragam ini lah yang menjadikan Irwan Team sebagai salon terkemuka di Jakarta tentunya tidak melupakan kualitas pelayanan yang baik dengan para staf yang sudah terlatih dan tersertifikasi khusus.

Selain itu, Irwan Team Hair Design sendiri telah memenangkan berbagai penghargaan selama beberapa tahun kebelakang seperti, People's Choice Award 2019, Cut & Style Award 2019, Young Colourist Award 2019, dan 2<sup>nd</sup> Runner Up Colour Trophy Award 2019. Penghargaan ini membuktikan bahwa Irwan Team Hair

Design sudah memiliki kredibilitas sebagai salon terkemuka. Keunikan ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui budaya Irwan Team Hair Design.

Irwan Team Hair Design menawarkan servis untuk para pelanggannya yaitu *Hair Cut*, *Hair Coloring* dan *Permanent Blow Dry*. Irwan Team Hair Design memiliki visi “*The Best World Class Trendsetter in Hair and Beauty*” yang berarti Irwan Team Hair Design berusaha untuk selalu menjadi *trendsetter* dalam tata rambut dan kecantikan di dunia. Visi ini berjalan dengan berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Irwan Team Hair Design dan dibuktikan oleh berbagai penghargaan yang telah diraih. Selain itu, jumlah cabang yang banyak di daerah Jabodetabek juga membuktikan visi yang dilakukan oleh Irwan Team Hair Design berjalan hingga sekarang.

Sebagai komparasi, salah satu salon kecantikan yang ada di Bandung yaitu Salon Anata. Salon Anata adalah salah satu salon kecantikan terkemuka yang ada di Bandung. Namun, perbedaan dari Anata Salon dan Irwan Team Hair Design yaitu pada Irwan Team Hair design setiap *stylist* melewati tahapan pelatihan melalui Irwan Team Academy. Perbedaan ini jelas memberikan dampak yang signifikan terhadap performa dan juga kualitas yang diberikan kepada konsumen. Setiap *stylist* yang ada diberikan pelatihan yang sesuai dengan tren kecantikan yang ada pada masa kini.



Gambar 1.1 Logo Irwan Team Hair Design

(sumber: irwanteam.com)

Semenjak adanya wabah COVID-19, Irwan Team Hair Design menerapkan sistem WFH (*Work From Home*). Dengan sistem ini, Irwan Team Hair Design dipaksa untuk beradaptasi. Penerapan WFH (*Work From Home*) juga dikarenakan himbauan dari pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus COVID-19. Wabah ini memberikan fenomena baru juga bagi berjalannya organisasi Irwan Team Hair Design.

Irwan Team Hair Design sendiri memiliki *back office* atau kantor yang mengelola seluruh cabang. *Back office* pada Irwan Team Hair Design sendiri tidak memiliki tempat untuk melakukan kegiatan salon sehingga *back office* benar-benar hanya mengatur dan mengelola seluruh cabang dan mengatur jalan kerjanya Irwan Team Hair Design. Seluruh kegiatan yang ada pada setiap cabang Irwan Team harus dikelola terlebih dahulu oleh *back office* sehingga tidak terjadi kendala ketika melakukan pelayanan terhadap para pelanggan salon.

*Back office* sendiri memiliki berbagai kewenangan seperti mengaudit seluruh keuangan, laporan penjualan dan juga masalah-masalah administrasi yang terdapat pada berbagai cabang Irwan Team Hair Design. Berikutnya tugas dari *back office* adalah mengecek berbagai stok barang sebelum diberikan dan didistribusikan kepada cabang Irwan Team. Seluruh kegiatan ini ada pada organisasi *back office*. Irwan Team Academy juga ada di bawah pengaturan *back office* Irwan Team Hair Design. Bisa dibilang *back office* adalah ‘tulang punggung’ dari berjalannya kegiatan Irwan Team Hair Design.

Fenomena COVID-19 memaksa seluruh warga di dunia untuk beradaptasi dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari. Adaptasi tersebut tentunya menciptakan fenomena dan juga perilaku baru dalam kehidupan sehari-hari. Perubahan perilaku ini tentunya terlihat juga pada suatu organisasi. Setiap organisasi dipaksa untuk beradaptasi dan menciptakan regulasi baru untuk berjalannya kelangsungan suatu organisasi.

Kegiatan WFH (*Work From Home*) yang dijalankan *back office* Irwan Team Hair Design dijalankan semenjak diterapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yaitu pada tanggal 31 Maret 2020. Untuk fokus penelitian ini, dikarenakan adanya perubahan kebijakan dari pemerintah yaitu PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) pada saat pandemi gelombang varian Delta pada tahun 2021. Pada saat pandemi COVID-19 gelombang varian Delta, penerapan WFH (*Work From Home*) diterapkan oleh *back office* Irwan Team Hair Design dimana mengatur berjalannya kegiatan yang ada di berbagai cabang Irwan Team Hair Design yang sudah beroperasi ketika adanya gelombang COVID-19 varian Delta.

Dikarenakan adanya fenomena ini, peneliti tertarik untuk membahas fenomena yang ada di organisasi ini. Seperti sebagaimana telah dijelaskan dalam (Mungkasa, 2020:148) banyak kriteria yang harus diperhatikan dalam melakukan

komunikasi organisasi dalam berjalannya WFH (*Work From Home*). Selain itu pola komunikasi organisasi yang dipengaruhi oleh aspek baru yaitu wabah COVID-19 menarik untuk dibahas. Objek penelitian yaitu *back office* Irwan Team Hair Design juga merupakan objek yang menarik untuk diteliti dikarenakan baru saat ini Irwan Team Hair Design menerapkan sistem WFH (*Work From Home*).

Berbagai penelitian terdahulu juga sudah membahas tentang adanya pola komunikasi organisasi pada suatu perusahaan. Salah satunya pada tahun 2021, terdapat penelitian tentang pola komunikasi organisasi yang terdapat pada salah satu organisasi di sebuah hotel di Bandung yaitu Hotel Malaka. Pada penelitian ini ditemukan bahwa setiap minggu diperlukan adanya sebuah rapat mingguan dengan cara menggunakan komunikasi persuasif bagi para pegawainya. Penggunaan komunikasi persuasif ini berguna untuk memperlancar kegiatan komunikasi organisasi. Sebuah perbedaan yang terdapat yaitu pada penelitian ini tidak terdapat suatu fenomena seperti COVID-19 dan juga penelitian ini tidak mengidentifikasi pola jaringan komunikasi yang ada.

Selain penelitian di atas, terdapat juga penelitian lain yaitu pada salah satu organisasi PT. Aseli Djokja, ditemukan bahwa komunikasi organisasi yang banyak digunakan yaitu vertikal. Hambatan yang terdapat yaitu adanya senioritas dan juga waktu magang yang singkat bagi para pegawai.

Dari kedua penelitian terdahulu tersebut terdapat perbedaan yaitu fenomena yang terjadi dan juga fokus penelitian yang ada. Dengan perbedaan ini peneliti tertarik untuk membahas pola komunikasi organisasi dengan adanya fenomena terbaru yaitu COVID-19, selain itu hasil penelitian yang ingin ditemukan juga berbeda.

Oleh karena itu, dengan berbagai masalah dan fakta fenomena yang ada peneliti tertarik untuk membahas dan juga melakukan penelitian tentang pola komunikasi yang ada pada organisasi Irwan Team Hair Design *back office*. Sehingga akhirnya peneliti menentukan judul yaitu **“POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BACK OFFICE IRWAN TEAM HAIR DESIGN PADA MASA PANDEMI COVID-19”**

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola komunikasi organisasi yang dijalankan oleh *back office* Irwan Team Hair Design di masa pandemi COVID-19 dimana diberlakukannya sistem WFH (*Work From Home*). Berdasarkan berbagai latar belakang dan juga identifikasi masalah penelitian, berikut adalah tujuan dari dituliskannya penelitian ini:

Untuk mengetahui bagaimana pola jaringan komunikasi organisasi yang dijalankan oleh *back office* Irwan Team Hair Design saat WFH (*Work From Home*)

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Setelah menjabarkan latar belakang, dapat ditentukan dan ditemukan beberapa masalah atau rumusan masalah yang dapat dibahas yaitu:

Bagaimana pola jaringan komunikasi organisasi yang dijalankan oleh organisasi Irwan Team Hair Design saat WFH (*Work From Home*)?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua aspek kegunaan yaitu teoritis dan praktis, berikut ini adalah penjabarannya:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai wawasan baru terhadap komunikasi organisasi dan dapat dijadikan sebagai referensi dan rujukan untuk penelitian berikutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan sebagai evaluasi untuk berbagai pelaksana organisasi kedepannya agar lebih efektif dan efisien.

## **1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Berikut ini adalah waktu penelitian yang digunakan oleh penulis dengan rentang waktu dari bulan Desember 2021 hingga bulan Juli 2022.

NO	KEGIATAN	2021	2022							
		DES	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUNI	JULI	AUG
1	Penyusunan proposal skripsi									
2	Desk evaluation									
3	Revisi proposal skripsi									
4	Proses pengolahan dan analisis data									
5	Penyusunan hasil penelitian									
6	Sidang skripsi									
7	Revisi skripsi									