

DINAMIKA KOMUNIKASI PADA PT PAMEO SOLUSI INDONESIA
DI MASA PANDEMI COVID-19



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

REYNOLD HABELSUWAE

170906458

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

DINAMIKA KOMUNIKASI PADA PT PAMEO SOLUSI INDONESIA
DI MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S1-Kom)

disusun oleh :

REYNOLD HABEL SUWAE

190200006

disetujui oleh :



Ike Devi Suligmaningtyas, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
TAHUN 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : DINAMIKA KOMUNIKASI PADA PT PAMEO SOLUSI
INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19

Penyusun : Reynold Habel Suwae

NPM : 170906458

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang E-Ran Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pemandarin LI Gedung Therese (FISIP UAJY)

TIM PENGUJI

Pupung Arifin, S. Sos., M.Si.

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.

Penguji I

Ranggabumi Nuswantoro, S. Sos., M.A.

Penguji II



Ranggabumi Nuswantoro, S. Sos., M.A.
Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reynold Habel Suwae

NPM : 170906458

Program Studi : Komunikasi

Judul Skripsi : DINAMIKA KOMUNIKASI PADA PT PAMEO SOLUSI
INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 21 Juli 2022

Saya yang menyatakan,

Materai
Rp. 10.000,-



Reynold Habel Suwae

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan kasih karuniaNya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " DINAMIKA KOMUNIKASI PADA PT PAMEO SOLUSI INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19", sebagai syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, saya tidak dapat melalui banyak hambatan dan rintangan sehingga dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang oleh kasih dan karunia-Nya, peneliti mampu untuk menyelesaikan skripsi hingga akhir dalam keadaan yang sehat tanpa mengalami kekurangan suatu apapun.
2. Kakek, nenek, ibu, dan ayah dari peneliti yang sudah tidak lagi bersama-sama dengan peneliti. Terima kasih untuk setiap tetes keringat dan jerih payah yang telah dikeluarkan demi peneliti meskipun pada akhirnya kalian tidak sempat untuk melihat peneliti menyelesaikan semua proses ini. Terima kasih dan sampai bertemu lagi.
3. Seluruh keluarga peneliti yang masih terus hadir dan menguatkan peneliti melalui semua proses dan selalu memberikan semangat
4. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si yang dengan sabar membimbing dan mengajarkan peneliti banyak hal dalam peneliti skripsi hingga peneliti dapat

menyelesaikannya. Terima kasih Bu Ike, salam sehat dan tangguh.

5. Clara Aryanti Sihombing dan Avila Amorita, dua wanita setia yang menemani peneliti di masa perkuliahan dan selalu memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
6. Pihak PT Pameo Solusi Indonesia yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan proses penelitian terkait dinamika komunikasi yang dijalankan dan juga ketiga narasumber yang telah bersedia untuk diwawancara oleh peneliti.
7. Teman-teman dari sekumpulan hewan yang menemani masa-masa pengerjaan skripsi dari yang jumlahnya lengkap hingga berkurang satu per satu. Kalian orang-orang baik dan hebat.
8. Teman-teman dekat peneliti yaitu Efod, Angel, Arianro, Jonathan, Deanita, Veronica, Stanford, Rachel, Sofiana, Stefani, Cheryl, Stefany, Monic, Hannah, Jeane, Avel, Claudio dan masih banyak lagi yang selalu ada dan memberikan tawa juga semangat kepada peneliti. Semoga kita semua dapat menjadi orang sukses.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membaca. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf dan menerima kritikan dan masukan dalam membangun skripsi ini menjadi lebih baik.

Yogyakarta, 05 Juli 2022

Reynold Habel Suwae

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teori.....	9
1. Komunikasi.....	9
2. Komunikasi Krisis	10
3. Situasi Krisis.....	13
4. Karyawan sebagai Internal Stakeholder	14
5. Pandemi	16
F. Kerangka Konsep.....	20
1. Strategi Komunikasi Krisis.....	20
2. Karyawan.....	21
3. Pandemi	22
G. Metode Penelitian.....	22

BAB II Deskripsi Obyek Penelitian	26
A. Sejarah Pameo	26
B. Visi dan Misi Pameo	27
C. Struktur Organisasi	27
D. Siklus Krisis Pameo	29
E. Deskripsi Dinamika Komunikasi Pameo	30
 BAB III Temuan dan Analisis Hasil Penelitian	 32
A. Temuan.....	32
B. Analisis Hasil Penelitian	45
 BAB IV Penutup	 49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
 Daftar Pustaka	 52
Lampiran	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Ragam Komunikasi Krisis	11
Tabel 1.2 Pemilihan Strategi Komunikasi Krisis	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pameo.....	28
Gambar 2.2 Bagan Strategi Komunikasi Krisis Pameo	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matrik Pedoman Wawancara Manajemen.....	54
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Mas Hafiz	62
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Vans Hafiz	73
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Abie	78
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Gresti	90

Reynold Habel Suwae

170906458/Kom

DINAMIKA KOMUNIKASI PT PAMEO SOLUSI INDONESIA DI MASA PANDEMI COVID-19

ABSTRAK

Pameo memerlukan pengelolaan krisis yang baik karena klien sudah merambah kancan internasional, sehingga reputasi kinerja dipertaruhkan. Pameo harus menghadapi pandemi COVID-19 dan masalah sebagai sebuah krisis yaitu karyawan yang terjangkit virus COVID-19 hingga harus merumahkan beberapa karyawan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dinamika komunikasi kepada karyawan PT Pameo Solusi Indonesia di masa pandemi COVID-19.

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian adalah kualitatif. Subyek penelitian adalah CEO, Kepala Divisi *People & Culture*, dan karyawan dari PT. Pameo Solusi Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pameo telah melakukan langkah-langkah penanggulangan krisis yang dapat disebut sebagai dinamika komunikasi meski dari pihak perusahaan tidak mengatakan secara langsung bahwa yang dilakukan adalah strategi komunikasi krisis. Dinamika komunikasi yang dijalankan oleh Pameo terbilang akurat dan terbuka karena memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpendapat mengenai penyelesaian krisis oleh manajemen melalui sebuah kegiatan yang bernama *town hall meeting*.

Kata Kunci: Komunikasi, COVID, Krisis

BAB I