

## Perubahan Komunikasi Interpersonal dalam Hubungan Rekan Bisnis Selama Masa Pandemi (Studi Kasus di PT Jassendo Mandiri Sentosa)

Steven<sup>1</sup>, Yugih Setyanto<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta

Email: [steven.ang2121@gmail.com](mailto:steven.ang2121@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta \*

Email: [yugihs@fikom.untar.ac.id](mailto:yugihs@fikom.untar.ac.id)

Masuk tanggal: 15-12-2021, revisi tanggal: 06-01-2022, diterima untuk diterbitkan tanggal: 16-01-2022

---

### **Abstract**

*Communication is a basic activity that is needed and carried out by every human being. Through communication, humans can relate to each other both in daily life at home at work, in the market, in society, or wherever humans are. Interpersonal relationships where when we communicate, we not only convey the content of the message, but also determine the level of interpersonal relationships. So when we communicate we not only determine the content but also determine the relationship. The existence of the Covid-19 pandemic has made major changes in communication patterns that occur within the company as well as communication relationships with company clients. PT Jassendo Mandiri Sentosa is a fishery company founded on September 14, 2016 by Agustono. PT Jassendo Mandiri Sentosa is engaged in warehousing related to the sale and purchase of marine fauna, especially fish. The development of communication technology, especially the development of mass media can be seen from the diversity of media. This is used by most companies in running their business or business. Like wise with the communication patterns that occur at PT Jassendo Mandiri Sentosa. The pattern of communication carried out with clients or company business partners that was previously done face-to-face or directly was forced to turn online due to Covid-19 pandemic. The intention of this research to determine the pattern of interpersonal communication in business partner relationships during the pandemic that took place at PT Jassendo Mandiri Sentosa. This research using the theory of interpersonal communication. This research uses qualitative research methods and case studies at PT Jassendo Mandiri Sentosa. In collecting data, the researcher used interview, observation and documentation methods. Researchers processed and analyzed data using the Miles and Huberman model which consisted of data reduction, data display and conclusion drawing and tested the validity of the data using data triangulation techniques.*

**Keywords:** *business partners, interpersonal communication, interpersonal relations, PT. Jassendo Mandiri Sentosa*

### **Abstrak**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar yang dibutuhkan dan dilakukan oleh setiap manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari - hari di rumah di tempat kerja, pasar, masyarakat, atau di manapun manusia berada. Hubungan *interpersonal* dimana ketika kita berkomunikasi, kita bukan sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan *interpersonal*nya. Jadi ketika kita berkomunikasi kita tidak hanya menentukan *content* melainkan juga menentukan *relationship*. Adanya pandemi Covid-19 membuat perubahan besar dalam pola komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan maupun hubungan komunikasi dengan klien perusahaan. PT Jassendo Mandiri Sentosa merupakan salah satu perusahaan perikanan yang didirikan pada 14

september 2016 oleh Agustono. PT Jassendo Mandiri Sentosa bergerak di bidang perdagangan terkait penjualan dan pembelian fauna laut terutama ikan. Perkembangan teknologi komunikasi, khususnya perkembangan media massa terlihat dari keberagaman media. Hal ini dimanfaatkan oleh sebagian besar perusahaan dalam menjalankan bisnis atau usahanya. Begitu pula dengan pola komunikasi yang terjadi di PT Jassendo Mandiri Sentosa. Pola komunikasi yang dilakukan dengan klien atau rekan bisnis perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka atau secara langsung terpaksa berubah mejadi *online* dikarenakan pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi *interpersonal* dalam hubungan rekan bisnis selama masa pandemi yang berlangsung di PT Jassendo Mandiri Sentosa. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori komunikasi *interpersonal*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan studi kasus pada PT Jassendo Mandiri Sentosa. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti mengolah dan menganalisis data dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, *display* data, dan penarikan kesimpulan serta menguji keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi data.

**Kata Kunci:** hubungan antarpribadi, komunikasi antarpribadi, PT. Jassendo Mandiri Sentosa, rekan bisnis

## 1. Pendahuluan

Komunikasi merupakan aktivitas dasar yang dibutuhkan dan dilakukan oleh setiap masyarakat. Dengan adanya komunikasi, manusia dapat berelasi satu sama lain baik dalam kehidupan, entah di rumah, pasar, di tempat kerja, masyarakat, atau dimanapun mereka berada. Tidak ada manusia yang tidak pernah berkomunikasi. Komunikasi penting dalam kehidupan, dapat diakui bahwa manusia tidak bisa hidup tanpa komunikasi karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan, dengan menyampaikan pesan secara optimal, maka aktivitas yang biasanya dilaksanakan sehari-hari oleh masyarakat dapat berjalan dengan baik. Dengan tidak adanya penyampaian pesan yang baik dapat bisa memberikan dampak terhadap ketidakteraturan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari baik itu di lingkungan rumah maupun bersama dengan organisasi, perusahaan, dan dimanapun individu itu berada.

Hubungan *interpersonal* dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain, bisa dua orang ataupun lebih. Hubungan *interpersonal* yang baik dapat menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk lebih mengungkap dirinya, semakin cermat pandangannya tentang orang lain dan pandangan dirinya, akan berefek semakin efektif komunikasi yang berlangsung (Meila Nur Syamsiani, 2019).

Hubungan *interpersonal* ketika seseorang menyampaikan pesan, bukan hanya sekedar memberikan pernyataan pesan tersebut, namun juga saat seseorang memutuskan mengenai tingkatan hubungan *interpersonal*-nya. Ketikaproses komunikasi dilakukan, tidak hanya penentuan isi pesan, namun juga menentukan hubungan individu itu sendiri. Tidak dapat dikategorikan benar mengenai anggapan orang, bahwa semakin sering orang menerapkan komunikasi *interpersonal* dengan orang lain, semakin baik pula kedepannya hubungan mereka. Yang menjadi hambatan bukan mengenai berapa kali banyaknya komunikasi dilakukan, namun tentang cara yang dilalui selama proses komunikasi itu dilakukan. Sama halnya dengan relasi yang baik terhadap klien pada PT Jassendo Mandiri Sentosa. *Me-maintain* relasi baik dapat dikatakan tidak akan semudah hanya sekedar berkomunikasi saja, tetapi kita juga harus menyakinkan klien agar dapat percaya sehingga tidak merasa dirugikan dengan situasi yang ada.

PT Jassendo Mandiri Sentosa merupakan salah satu perusahaan perikanan yang

didirikan pada 14 september 2016 oleh Agustono. PT Jassendo Mandiri Sentosa bergerak di bidang pergudangan terkait penjualan dan pembelian fauna laut terutama ikan. Perkembangan dari teknologi dibidang komunikasi, khususnya perkembangan *mass media* dapat terpampang dari keberagaman media yang ada. Hal ini dimanfaatkan oleh kebanyakan perusahaan dalam menjalankan bisnis atau usahanya. Begitu pula dengan pola komunikasi yang terjadi di PT Jassendo Mandiri Sentosa. Pola komunikasi yang dilakukan dengan klien atau rekan bisnis perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka atau secara langsung terpaksa berubah menjadi *online* dikarenakan keberadaan pandemi Covid-19.

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya sudah dijelaskan, maka peneliti dapat menyimpulkan permasalahan penelitian yakni mengenai bagaimanakah perubahan komunikasi *interpersonal* dalam hubungan rekan bisnis selama masa pandemi (studi kasus di PT Jassendo Mandiri Sentosa). Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perubahan komunikasi *interpersonal* dalam hubungan rekan bisnis selama masa pandemi (Studi Kasus di PT Jassendo Mandiri Sentosa).

Terdapat berbagai definisi komunikasi bagi menurut beberapa ahli, diantaranya komunikasi sebagai sebuah kata yang ambigu sehingga memiliki berbagai makna. Menurut Effendy, komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu "*communis*", dengan artian "sama" atau "*communicare*" yang artinya "membuat sama". Carl I. Hovland menyatakan bahwa "*communicationis the process to modify the behaviour of other individuals*" yang berarti komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (Afriyadi, 2015).

Peneliti merumuskan bahwa komunikasi menurut Carl I. Hovland memiliki anggapan bahwa komunikasi dimanfaatkan sebagai media untuk berhubungan dengan orang lain dan mempunyai tujuan untuk mengubah perilaku *reciever* melalui pesan yang diberikan oleh *sender*. Berdasarkan pengertian terkait penulis memberikan pengertian komunikasi merupakan sebuah tahapan pengiriman pesan dari berbagai individu kepada individu lainnya dengan tujuan tertentu. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi ketika terdapat kesamaan antara *sender* dan *reciever*. Komunikasi mengacu pada keahlian seseorang agar dapat memahami sesama. Dengan komunikasi, tindakan dan emosi seseorang atau sekelompok orang dapat dipahami oleh individu lain.

Kathleen S. Verderber (2011), menyatakan bahwa komunikasi *interpersonal* adalah tahapan saat seseorang membangun dan mengatur relasi mereka, bertanggung jawab secara dua arah dalam menciptakan maksud. Faktor atau komponen tambahan di dalam proses komunikasi antarpribadi adalah pesan dan isyarat perilaku verbal (Afriyadi, 2015).

Menurut Effendi, komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi antar dua orang yang terjadi melalui kontak langsung atau *direct contact* dengan bentuk percakapan. Kontak dapat terjadi secara tatap muka (*face to face*) atau juga melalui sebuah perantara, contohnya seperti lewat telepon, bersifat dua arah atau dua belah pihak (*two way traffic communication*).

Menurut Silfia Hanani (2017), terdapat beberapa hal yang membuat komunikasi *interpersonal* berguna bagi kehidupan manusia, diantaranya:

- a. Proses membangun relasi yang lebih berisi karena adanya pendekatan di dalamnya. Hubungan yang lebih berisi ini diikuti dengan tatap muka dan komunikasi yang lebih personal. Komunikasi yang mampu menjalin kedekatan relasi antar individu
- b. Membangun kebiasaan perilaku manusia yang lebih baik, membentuk

kebiasaan manusia yang lebih efektif dengan pendekatan komunikasi dari dalam hati yang penuh kasih sayang

- c. Memahami orang lain dengan kepribadian setiap manusia
- d. Media belajar berempati pada orang
- e. Berfungsi untuk mempertajam kemampuan dalam berbahasa, antarpribadi, dan sosial

Demi pesan yang dikirim dapat dicerna dan tersampaikan dengan baik, ikatan hubungan komunikasi dan komunikator diharapkan harmonis, saling pengertian, serta saling memahami. Dalam mencapai hal itu, diperlukannya etika diantara sesama yang berkomunikasi tersebut, etika agar pesan dapat disampaikan, etika mengenai tanggapan disampaikan, dan seterusnya. Tujuan keberadaan etika dalam hal ini adalah agar dapat mengontrol tindakan di antara individu yang membangun relasi demi tujuan dan pesan-pesan komunikasi *interpersonal* terjadi. Hubungan terkait bersifat interaksi individu satu dengan individu yang lain.

Menurut Armstrong dan Baron, proses-proses yang dilakukan dalam usaha tentu berakhir pada peningkatan performa. Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula pengertian yang disampaikan bahwa *performance* sebagai hasil dan pencapaian kerja. Namun, pada dasarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja atau hasil yang dicapai, tetapi termasuk pencapaian dari proses pekerjaan berlangsung.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara sains untuk memperoleh data dengan maksud dan fungsi tertentu. Metode penelitian sebagai cara yang dimanfaatkan untuk memperoleh data sesuai dengan kebutuhan penelitian terkait (Sugiyono, 2013).

Peneliti memanfaatkan metode pendekatan kualitatif pada penelitian, yang memiliki tujuan untuk mengetahui pola komunikasi *interpersonal* dalam hubungan rekan bisnis selama masa pandemi. Creswell mengutip bahwa metode penelitian kualitatif memiliki pengertian sebagai pendekatan atau penelusuran untuk penjelajahan dan pemahaman suatu gejala sentral (Semiawan, 2010). Sedangkan menurut Denzin & Lincoln, penelitian kualitatif sebagai penelitian yang memanfaatkan latar alamiah, maksudnya adalah interpretasi peristiwa yang terjadi yang terjadi dan dilakukan dengan jalan mengikutsertakan berbagai macam cara yang ada (Albi Anggito, 2018).

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus. Studi kasus adalah studi mendalam tentang individu dengan jangka waktu yang cukup lama, proses terjadi secara terus menerus, dan penelitian memanfaatkan objek tunggal, artinya bahwa kasus yang ada dialami oleh 1 orang. Dalam studi kasus, peneliti mengambil data mengenai subjek dari keadaan masa yang sudah lalu, masa sekarang yang sedang terjadi, dan lingkungan sekelilingnya (Broto, 2016). Dengan menggunakan metode wawancara mendalam yang akan dijelaskan lebih lanjut nantinya, peneliti ingin menggali lebih dalam terkait bagaimana pola komunikasi yang terjadi antara PT Jassendo Mandiri Sentosa dengan rekan bisnis selama pandemi Covid-19.

Teknik pengambilan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (*semistructure interview*). Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang memiliki tujuan untuk membahas permasalahan secara lebih terbuka, dengan keadaan pihak yang diwawancarai, dimintai ide dan pendapat pribadinya terkait materi. Wawancara semi terstruktur sifatnya lebih bebas ketimbang

wawancara terstruktur (*structured interview*) (Sugiyono, 2013).

Menurut Margono, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara terstruktur terhadap gejala yang terlihat pada objek penelitian. Pencatatan tersebut berdasarkan fakta-fakta yang dilihat didengar dan dirasakan oleh peneliti (Mugianto, 2017) Peneliti menggunakan teknik pengolahan dan analisis data dengan Model Interaktif Miles dan Huberman.

Peneliti menggunakan teknik pengolahan dan analisis data dengan model interaktif Miles dan Huberman berikut penjelasan model Miles dan Huberman (Arikunto, 2010):

a. Reduksi Data

Memiliki tujuan agar mempermudah pemahaman mengenai data yang telah dikumpulkan dari hasil catatan lapangan melalui cara meringkas, mengkategorikan sesuai masalah dan faktor-faktor permasalahan yang dapat diteliti.

b. *Display Data*

Kumpulan informasi yang nantinya dapat memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh.

c. Kesimpulan

Kegiatan untuk mendapatkan jawaban atas penelitian yang dilakukan terhadap data yang telah dianalisis dengan menarik hal-hal yang penting terkait penelitian. Nantinya, kesimpulan terkait disusun dalam bentuk pernyataan singkat tentang pola komunikasi *interpersonal* dalam hubungan yang terjadi antara PT Jassendo dan rekan bisnis selama pandemi Covid-19 yang mengacu kepada tujuan penelitian.

Peneliti mengolah data-data serta menganalisis data yang telah diperoleh dari pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara triangulasi data. Triangulasi merupakan tahapan untuk memperoleh data yang valid dengan memanfaatkan pendekatan metode ganda. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain daripada data itu sendiri, dengan maksud untuk keperluan pengecekan atau sebagai suatu pembandingan terhadap data terkait (Bachri, 2010).

### 3. Hasil Temuan dan Diskusi

PT Jassendo Mandiri Sentosa berusaha menjalin dan menciptakan hubungan baik dengan rekan bisnis sekali konsumen dalam menjalankan bisnis perusahaan. Mengelola hubungan baik merupakan tanggung jawab PT Jassendo Mandiri Sentosa. Kathleen mengatakan bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin antara PT Jassendo Mandiri Sentosa dengan rekan bisnisnya berjalan dengan lancar serta menunjukkan adanya timbal balik yang positif.

Menurut Redding, interaksi intim, artinya komunikasi di antara individu yang memiliki hubungan dekat serta mempunyai ikatan emosional yang kuat. Percakapan sosial yang artinya adalah sebuah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan perbincangan ringan.

#### Proses Komunikasi Interpersonal

Pada proses komunikasi interpersonal pada perusahaan PT Jassendo Mandiri Sentosa dengan rekan bisnis pada masa pandemi Covid-19 memang memerlukan penyesuaian namun tetap menunjukkan adanya suatu proses dalam komunikasi.

Menurut Philip Kotler dalam bukunya, yaitu *Marketing Management*, mengacu pada persepsi Harold Lasswell terdapat konsep-konsep komunikasi dalam proses komunikasi, yaitu *sender, encoding, message, media, decoding, receiver, response, feedback, dan noise*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* pertama selaku Direktur PT Jassendo Mandiri Sentosa mengatakan bahwa komunikasi yang berlangsung di perusahaan pada masa pandemi ini membuat perusahaan menggunakan cara lain agar komunikasi tetap terjalin dan terus berjalan dengan lancar.

Dalam proses komunikasi *interpersonal*, *key informan* pertama mengatakan bahwa: “*Iya betul, kami juga menggunakan video call, dan call saja.*” – Agustono. Selain itu, *key informan* kedua mengungkapkan hal serupa terkait proses komunikasi *interpersonal* dalam bisnis bahwa memang benar bahwa proses komunikasi *interpersonal* dilakukan melalui telepon dan *video call*. *Key informan* pertama juga menambahkan bahwa: “*Komunikasi yang berlangsung saat ini cukup lancar karena pada saat ini itu serba menggunakan cara online*” – Agustono.

Selain itu peneliti juga mewawancarai *key informan* kedua selaku rekan bisnis dari PT Jassendo Mandiri Sentosa, ia mengatakan bahwa memang benar dengan adanya pandemi membuat segala bentuk komunikasi menjadi terbatas. Kegiatan bisnis yang sebelumnya memerlukan komunikasi secara langsung agar kegiatan bisnis berjalan dengan lancar, terpaksa diubah dan menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi saat ini. *Key informan* kedua juga menjelaskan bahwa komunikasi yang berlangsung dengan PT. Jassendo Mandiri Sentosa berjalan dengan lancar dan baik.

### **Media yang Digunakan**

Pada masa pandemi hingga saat ini, banyak perusahaan yang menggunakan cara lain sebagai bentuk berkomunikasi. Menanggapi pandemi saat ini, PT Jassendo Mandiri Sentosa memanfaatkan teknologi media untuk berkomunikasi sehingga secara tidak langsung selama masa pandemi perusahaan ini menggunakan bentuk komunikasi *online* atau melalui media *online*. Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan *key informan* pertama, ia mengungkapkan bahwa bentuk komunikasi yang PT Jassendo Mandiri Sentosa terapkan pada masa pandemi saat ini adalah dengan menggunakan media digital atau media *online* sebagai media untuk berkomunikasi dan untuk berdiskusi. Ia juga menambahkan bahwa: “*Kami terkadang menggunakan zoom untuk berdiskusi dan kadang video calls saja untuk online*” – Agustono.

Selain itu, peneliti juga mewawancarai *key informan* kedua terkait dengan bentuk komunikasi yang terjadi antara perusahaan dengan rekan bisnis pada masa pandemi ini lebih sering menggunakan ponsel untuk digunakan sebagai media berkomunikasi seperti telepon maupun telepon video (*video call*). Ia menjelaskan juga karena posisinya sebagai rekan bisnis hanyalah sebagai *broker* atau perantara kedua yang mengkonfrontasikan pedagang satu dengan pedagang lainnya. Dengan menggunakan media *online* sebagai media komunikasi, contohnya *e-mail*, Whatsapp, ataupun *platform online* Zoom. PT Jassendo Mandiri Sentosa tetap berusaha untuk menjalin komunikasi dengan rekan bisnis agar dapat mempertahankan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua *key informan*, dikatakan bahwa dalam prosesnya, komunikasi *interpersonal* yang terjalin antara PT Jassendo Mandiri Sentosa dengan rekan bisnis ditentukan dengan kesepakatan bersama dimana ketika rekan bisnis membutuhkan produk atau barang maka rekan bisnis akan menghubungi PT Jassendo untuk menyampaikan informasi-informasi terkait produk yang diinginkan. Demikian sebaliknya, ketika PT Jassendo Mandiri Sentosa memiliki produk

terbaru atau produk dengan kualitas tinggi maka akan menghubungi rekan bisnis agar tidak melewatkan produk yang berkualitas dan menarik. Pada prosesnya, PT Jassendo Mandiri Sentosa mempersiapkan foto-foto atau konten produk yang akan ditawarkan kepada rekan bisnis. Pesan yang disampaikan kepada rekan bisnis dapat berupa tulisan maupun lisan dengan menggunakan media Whatsapp ataupun melalui telepon dan *video call*.

Dengan menerapkan komunikasi tersebut, PT Jassendo dan rekan bisnis merasa bahwa hal tersebut lebih membuat nyaman berkenaan dengan situasi dan kondisi yang saat ini kurang memadai untuk melakukan komunikasi secara tatap muka serta dengan mengikuti kebijakan serta protokol sehingga tidak merugikan satu sama lain karena penyebaran virus Covid-19 yang tidak menentu. Cara ini ditentukan PT Jassendo Mandiri Sentosa dan rekan bisnisnya karena dinilai lebih terjamin dan aman.

### **Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal**

Hambatan komunikasi pada PT Jassendo Mandiri Sentosa dengan rekan bisnis dalam komunikasi interpersonal ialah melalui tiga aspek. Pertama adalah hambatan mekanik, kedua adalah hambatan semantik, dan ketiga adalah hambatan manusiawi. Hal ini menjadi hambatan besar dalam komunikasi interpersonal perusahaan dengan rekan bisnis (Putra, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua *key informan* untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam menjalin hubungan komunikasi interpersonal antara perusahaan dengan rekan bisnis, kedua *key informan* mengatakan bahwa masa pandemi menjadi salah satu hambatan penting karena dengan adanya pandemi membuat PT Jassendo Mandiri Sentosa sulit untuk bertemu dengan klien atau rekan bisnis untuk melihat kualitas-kualitas ikan yang akan diperjual belikan. Komunikasi yang berlangsung tidak secara tatap muka membuat hubungan antara perusahaan dan rekan bisnis menjadi terhambat karena banyaknya kendala-kendala yang dialami. Hambatan berupa gangguan pada saluran komunikasi menjadi faktor besar yang menjadi hambatan dalam komunikasi interpersonal PT Jassendo Mandiri Sentosa dengan rekan bisnis karena komunikasi yang terjalin menggunakan media *online* serta memanfaatkan jaringan internet sehingga gangguan saluran komunikasi tidak dapat dipungkiri. Adanya hambatan-hambatan lain juga membuat terkadang komunikasi antara PT Jassendo Mandiri Sentosa dan rekan bisnisnya seperti kesalahan dalam mengartikan pesan (*miskomunikasi*).

Berkaitan dengan hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi pada masa pandemi, kedua *key informan* menjelaskan bahwa memang pada awalnya memerlukan konsistensi dan penyesuaian serta pengertian dikarenakan situasi pandemi saat ini. Dengan adanya saling pengertian antara PT Jassendo Mandiri Sentosa dan rekan bisnis menjadikan hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalisir sehingga komunikasi *interpersonal* berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara terhadap kedua *key informan* mengatakan bahwa penyesuaian pada perubahan komunikasi yang terjadi antara PT Jassendo dan rekan bisnisnya dinilai lebih aman dan efektif karena dengan memanfaatkan media *online* dapat mengurangi rasa kekhawatiran pada virus Covid-19.

### **4. Simpulan**

Dari hasil peninjauan dan sesi tanya jawab yang dilakukan peneliti terkait perubahan komunikasi *interpersonal* PT Jassendo Mandiri sentosa dengan rekan

bisnis, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa perubahan komunikasi *interpersonal* yang terjadi antara PT Jassendo Mandiri Sentosa dan rekan bisnisnya dilakukan dengan penyesuaian serta berusaha menjalin dan menciptakan hubungan baik dengan rekan bisnis sekali konsumen dalam menjalankan bisnis perusahaan. Melakukan komunikasi yang tepat yakni dengan komunikasi *interpersonal* yang intens dan berkelanjutan, memanfaatkan perkembangan teknologi digital yang dapat digunakan sebagai media komunikasi *interpersonal*.

Hambatan yang dialami PT Jassendo Mandiri Sentosa dan rekan bisnisnya berupa hambatan mekanik, hambatan semantik, dan hambatan manusiawi. Gangguan pada saluran komunikasi menjadi faktor besar yang menjadi hambatan dalam komunikasi *interpersonal* PT Jassendo Mandiri Sentosa dengan rekan bisnis karena komunikasi yang terjalin menggunakan media *online* serta memanfaatkan jaringan internet sehingga gangguan saluran komunikasi tidak dapat dipungkiri. Adanya hambatan-hambatan lain juga membuat terkadang komunikasi antara PT Jassendo Mandiri Sentosa dan rekan bisnisnya seperti penerimaan pesan yang berbeda antara sender dan *receiver* (miskomunikasi).

## 5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, dan rekan-rekan yang telah mendukung setiap proses penelitian yang telah dilalui sampai penelitian ini selesai dengan baik.

## 6. Daftar Pustaka

- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan Ke-1 ed.). (E. D. Lestari, Ed.) Sukabumi, Jawa barat: CV Jejak.
- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas Komunikasi *Interpersonal* Antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT Borneo Enterpsindo Samarinda. *e-Journal Ilmu Komunikasi*, 3 (1).
- Arikunto, S. (2010). *Metode Penelitian*. Rineka Cipta.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi pendidikan*, 10, 46-62.
- Broto, H. D. (2016). Stres Pada Mahasiswa Penulis Skripsi (Universitas Sanada Dharma Yogyakarta). *Jurnal Universitas Sanada Dharma Yogyakarta*, 23-24.
- Meila Nur Syamsiani, F. (2019). Komunikasi *Interpersonal* dalam Menjalinkan Hubungan Baik Terhadap Klien pada Radio Music City 107,50 FM. *Jurnal ilmiah Komunikasi*, 11 (2).
- Mugianto, A. R. (2017). Pengembangan Perencanaan Pembelajaran Menulis Teks Laporan Hasil Observasi Model Pembelajaran Berbasis Proyek Siswa Kelas X SMA. *Jurnal Ilmu Budaya*, 1 (4).
- Putra, N. F. (2013). Peranan Komunikasi *Interpersonal* Orang Tua Dan Anak Dalam Mencegah Perilaku Seks Pranikah Di SMA Negeri 3 Samarinda Kelas XII. *e-Journal Ilmu Komunikasi*, 1 (3).
- Semiawan, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Grasindo.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Administrasi. Metode Administrasi, 50. *Jurnal Online*.