

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi dalam lingkungan kerja adalah komponen kunci dalam menjalankan operasi perusahaan dengan sukses (Englund & Graham, 2019). Hal ini melibatkan pertukaran informasi yang esensial, ide, pandangan, dan pesan antara individu yang bekerja bersama dalam organisasi. Dalam konteks ini, komunikasi memfasilitasi aliran data, laporan, dan informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas sehari-hari. Selain itu, komunikasi juga mendorong kolaborasi, memungkinkan pertukaran ide, dan mendukung inovasi (Kremer et al, 2019). Manajer menggunakan komunikasi untuk memberikan instruksi yang jelas kepada karyawan, dan komunikasi yang efektif juga membantu dalam manajemen konflik yang mungkin muncul di tempat kerja (Clampitt, 2016). Selain itu, komunikasi mencerminkan budaya perusahaan dan dapat digunakan untuk memotivasi karyawan serta melibatkan mereka dalam pekerjaan (Men & Yue, 2019). Hal ini juga penting dalam pengambilan keputusan dan pengukuran hasil. Dengan demikian, komunikasi yang baik adalah landasan untuk mencapai tujuan perusahaan dan memelihara lingkungan kerja yang sehat.

Proses adaptasi diri adalah hal yang wajar bagi pegawai baru yang bergabung dengan suatu perusahaan. Namun, ketika pegawai baru dihadapi dengan target pekerjaan yang harus segera diselesaikan, adaptasi tersebut menjadi lebih kompleks dan menantang. Pegawai baru harus menghadapi dua tantangan sekaligus, yaitu beradaptasi dengan budaya perusahaan dan sekaligus menguasai pekerjaan yang harus segera diselesaikan. Mereka perlu cepat beradaptasi dengan

perubahan-perubahan yang mungkin terjadi dalam struktur organisasi, prioritas perusahaan, dan tujuan strategis. Penting bagi manajemen untuk memberikan dukungan dan arahan yang jelas kepada pegawai baru dalam menghadapi suasana perusahaan yang baru (Thielsch et al, 2021). Hal ini termasuk komunikasi yang terbuka tentang situasi perusahaan, harapan, dan perubahan yang mungkin terjadi. Situasi krisis dalam sebuah perusahaan memiliki potensi untuk menciptakan tekanan ekstra dan tingkat ketidakpastian yang tinggi di lingkungan kerja (Delfino & Kolk, 2021). Karyawan dan pemimpin perusahaan mengalami tekanan emosional yang tinggi, ditandai dengan cemas, khawatir, dan stres karena ketidakpastian masa depan pekerjaan mereka. Selain itu, perubahan yang drastis dalam strategi dan operasi perusahaan dapat menuntut adaptasi cepat dari karyawan, melibatkan perubahan peran dan tanggung jawab (Camps et al, 2016). Ketidakpastian terkait karier, terutama dalam situasi krisis, juga bisa memengaruhi motivasi dan keterlibatan karyawan (Zyberaj et al, 2022). Komunikasi yang tepat dan jujur dari manajemen menjadi kunci, karena informasi yang tidak pasti dapat meningkatkan ketidakpastian dan spekulasi di antara karyawan (Andersen & Young, 2020). Manajemen perlu memperhatikan kesejahteraan mental karyawan dan memberikan dukungan yang dibutuhkan (Gauche et al, 2017). Dalam menghadapi resistensi terhadap perubahan, langkah-langkah bijak dan solusi berorientasi pada karyawan dapat membantu perusahaan dan karyawan mengatasi tantangan situasi krisis, bahkan dengan pertumbuhan dan adaptasi yang lebih kuat sebagai hasilnya (Chiva, 2021).

Perusahaan yang diteliti adalah Kantor Pelayanan Hukum “PT Pacific Patent Multiglobal” (selanjutnya disebut kantor “PPM”).

Kantor PPM merupakan kantor pelayanan hukum dan konsultan kekayaan intelektual yang mencakup semua aspek hak kekayaan intelektual. Kantor PPM memberikan konsultasi dan pelayanan kepada klien domestik maupun internasional dalam hal paten, merek dagang, hak cipta, desain industri, perjanjian lisensi, dan memperoleh izin bisnis yang terkait dengan hak kekayaan intelektual (termasuk tetapi tidak terbatas pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM); Sertifikat Halal (Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia/LPPOM MUI); Badan Standardisasi Nasional Indonesia (SNI).

Karena cakupan kantor PPM sangat besar maka penelitian ini dilakukan terbatas hanya pada “Divisi Paten”.

Akhir-akhir ini, kantor PPM mengalami penambahan permohonan paten yang semakin besar, baik permohonan domestik maupun internasional dari sekitar 30 menjadi sekitar 70 permohonan per bulan, sehingga tugas yang diemban oleh para pegawai Divisi Paten semakin berat hingga suatu kondisi dimana pegawai Divisi Paten mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Jika hal tersebut tidak dikelola dengan baik dikhawatirkan akan berdampak negatif bagi perusahaan. Oleh karena itu kantor “PPM” dengan segera melakukan penambahan beberapa pegawai baru untuk Divisi Paten guna menangani kesulitan tugas-tugas tersebut.

Untuk dapat bekerja dengan baik para pegawai baru yang telah direkrut oleh perusahaan memerlukan *training* khusus di bidang paten dari para seniornya yang sudah ahli menangani permasalahan paten. *Training* yang dilakukan antara pegawai lama dengan pegawai baru ini memerlukan komunikasi yang tepat untuk

mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu agar pegawai baru bisa menangani tugas-tugas yang harus dilakukan oleh Divisi Paten.

Pada saat awal pegawai baru yang direkrut masuk ke perusahaan, mereka tentunya memerlukan waktu untuk mengobservasi situasi perusahaan lalu menentukan bagaimana mereka bisa beradaptasi di lingkungan dan budaya perusahaan tersebut. Dalam hal ini, pegawai baru juga dihadapkan dengan target pekerjaan yang sudah menunggu untuk dikuasai dan diselesaikan dengan benar.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Divisi Paten, selama masa pandemi Covid-19 hampir semua pegawai Divisi Paten PPM harus bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) dan semua interaksi dan komunikasi antar pegawai dilakukan secara daring sehingga semua pegawai baru saat itu terbiasa dengan komunikasi daring. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai baru dan pegawai lama dalam memberikan instruksi kerja dan berinteraksi dengan satu sama lain.

Setelah pandemi Covid-19 mereda semua pegawai bekerja seperti biasanya, yaitu kerja dari Kantor atau *Work From Office* (WFO) masuk dari hari Senin sampai dengan hari Jumat pukul 8.00 sampai dengan pukul 17.00. Evaluasi terhadap kerja dengan sistem WFH dan WFO dapat dinilai bahwa efektifitas kerja dengan sistem WFH relatif sama dengan kerja dengan sistem WFO. Oleh karena itu perusahaan mempertimbangkan untuk menerapkan sistem *Hybrid*.

Selain itu, tantangan lain yang harus dihadapi para pegawai baru adalah kurangnya pengetahuan mendalam mengenai Paten, karena sebagian besar pegawai baru yang diterima oleh perusahaan merupakan *fresh graduate* yang

belum sepenuhnya paham mengenai bagaimana mereka menerapkan ilmu mereka di bidang Paten.

Dalam dunia kerja, komunikasi adaptasi melibatkan pemahaman budaya organisasi, interaksi antarpribadi dengan rekan kerja dan komunikasi yang efektif. Melalui penelitian ini, akan diidentifikasi strategi komunikasi yang efektif untuk mendukung adaptasi pegawai baru dalam beradaptasi di lingkungan perusahaan yang belum cukup dikenal dengan fokus pada motivasi, keterlibatan, dan kinerja mereka.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Mendeskripsikan Proses Komunikasi Adaptasi Pegawai Baru Divisi Paten “PT Pacific Multiglobal (PPM)”. emka

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pengalaman para pegawai baru di Divisi PPM dalam situasi komunikasi adaptasi yang harus dilakukan dalam waktu yang lebih cepat. Idealnya, proses adaptasi dilakukan secara bertahap dan membutuhkan waktu untuk berintegrasi dengan budaya perusahaan dan tugas pekerjaan. Namun, dalam situasi ini, pegawai baru dihadapkan dengan target pekerjaan yang harus segera dikuasai dan diselesaikan.

Penelitian ini melihat bagaimana pegawai baru di Divisi Paten mengatasi tantangan komunikasi adaptasi dan target pekerjaan yang sudah menunggu. Hal ini melibatkan pemahaman tentang strategi komunikasi yang digunakan oleh pegawai baru dan respon mereka terhadap perubahan cepat yang terjadi di lingkungan kerja.

Dari uraian diatas, dapat ditarik perumusan masalah yang akan diteliti, yaitu “bagaimana proses komunikasi adaptasi oleh pegawai baru Divisi Paten “PT Pacific Patent Multiglobal”?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman pegawai baru di Divisi Paten PPM dalam melakukan komunikasi adaptasi di lingkungan pekerjaan yang baru.

1.4 Signifikansi Penelitian

Signifikansi Akademis:

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang proses komunikasi adaptasi dalam dunia kerja. Temuan penelitian ini dapat menjadi kontribusi terhadap teori dan pengetahuan yang ada dalam bidang komunikasi organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Hal ini juga dapat mendorong penelitian lanjutan dan pengembangan konsep-konsep baru terkait komunikasi adaptasi di dunia kerja.

Signifikansi Praktis:

Penelitian ini dapat memberikan panduan dan rekomendasi bagi perusahaan dalam membantu pegawai baru beradaptasi dengan cepat. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program adaptasi yang efektif, mengidentifikasi strategi komunikasi yang tepat, dan memperkuat

dukungan sosial yang diperlukan untuk memfasilitasi adaptasi kerja yang sukses dalam lingkungan yang berubah dengan cepat.

Signifikansi Sosial:

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas mengenai pengalaman beradaptasi dalam lingkungan perusahaan baru. Dalam situasi ini, perusahaan yang mampu memfasilitasi adaptasi kerja yang cepat dapat mempertahankan kelangsungan operasionalnya dan mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan kepada individu dan organisasi tentang pentingnya komunikasi adaptasi dan dukungan sosial dalam menghadapi tantangan yang dihadapi dalam dunia kerja yang terus berubah.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif. Paradigma interpretif memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik, tidak terpisah-pisah satu dengan lainnya, kompleks, dinamis, penuh makna dan hubungan antar-gejala bersifat timbal balik, bukan kausalitas. Paradigma interpretif memandang manusia sebagai makhluk yang sadar akan pilihannya dan bersifat intensional dalam berperilaku.

Penelitian ini mencoba untuk memahami, menafsirkan, dan memberi arti pada pengalaman pegawai baru di Divisi Paten dalam melakukan komunikasi adaptasi. Paradigma ini menekankan pemahaman mendalam tentang realitas sosial

dan makna yang diberikan oleh individu. Dalam penelitian ini, fokus utama adalah pada interpretasi subjektif pegawai baru tentang pengalaman mereka dalam berkomunikasi dan beradaptasi di lingkungan kerja yang baru. Strategi komunikasi yang digunakan oleh pegawai baru dianalisis dengan cermat dalam konteks makna yang mereka atribusikan kepada tindakan komunikasi tersebut. Respon dan tantangan yang dihadapi oleh pegawai baru dalam proses adaptasi yang cepat juga akan dipelajari melalui sudut pandang mereka dan bagaimana pengalaman ini dipengaruhi oleh makna yang mereka berikan. Dengan menggunakan paradigma interpretif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman individu dalam lingkungan yang baru dan bagaimana komunikasi memainkan peran kunci dalam proses adaptasi mereka (Neuman, 2014: 104-105).

1.5.2 State of The Art

Penelitian pertama berjudul **“Komunikasi Adaptasi pada Tenaga Kerja Indonesia dalam Mengatasi *Culture Shock*”** oleh Dahlia Aldini pada tahun 2023.

Penelitian ini menjelaskan mengenai bagaimana para TKI di Taiwan mengalami *culture shock* dengan lingkungan dan budaya Taiwan dan bagaimana mereka mengatasi hal tersebut. Para TKI pun belajar untuk menyesuaikan diri mereka dengan lingkungan di Taiwan sehingga mereka tidak lagi merasa asing dan mulai menyatu dengan kebiasaan disana. Mereka juga selalu mencoba mengingat tujuan dan motivasi bekerja di Taiwan agar senantiasa merasa

semangat dalam beradaptasi, meskipun proses adaptasi mereka tidak selalu berjalan dengan lancar.

Perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan adalah subjek yang diteliti adalah para TKI yang bekerja di Taiwan dan bagaimana mereka menghadapi *culture shock* dengan lingkungan dan budaya di Taiwan serta bagaimana mereka beradaptasi dengan pekerjaan mereka sendiri sebagai TKI, sedangkan penelitian ini melihat bagaimana proses komunikasi adaptasi oleh pegawai baru Divisi Paten PPM dalam menghadapi lingkungan kantor yang baru.

Penelitian kedua berjudul **“Komunikasi Adaptasi Lintas Budaya Pencari Suaka dalam Berinteraksi dengan Masyarakat Kota Pekanbaru”** oleh Ringgo Eldapi Yozani pada tahun 2020.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana para pencari suaka menerapkan proses komunikasi adaptasi antarbudaya dalam interaksi mereka dengan masyarakat di Kota Pekanbaru. Beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Interaksi Simbolik, Teori Akomodasi Komunikasi dan Teori Adaptasi Lintas Budaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif Alfred Schutz dengan pendekatan fenomenologis.

Menurut Gundykunst&Mody (2003), motivasi yang dimiliki setiap orang untuk beradaptasi itu berbeda-beda dan kemampuan individu untuk berkomunikasi sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai budaya yang baru tergantung pada proses penyesuaian diri atau adaptasi mereka.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara terhadap pencari suaka, observasi dan penelitian dokumenter terhadap aktivitas sehari-hari para pencari suaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada dua strategi yang digunakan dalam komunikasi adaptasi antarbudaya para pencari suaka, yaitu strategi konvergensi dan strategi divergensi.

Strategi Konvergensi dilakukan melalui komunikasi verbal dan nonverbal, beradaptasi berdasarkan kesamaan agama, pakaian, dan adaptasi terhadap iklim Kota Pekanbaru. Strategi Divergensi dilakukan secara verbal oleh para pencari suaka ketika mereka berada di dalam kelompok mereka sendiri dan mereka memilih menggunakan bahasa mereka sendiri padahal kondisi yang dihadapi saat itu adalah mereka berada di dalam masyarakat Kota Pekanbaru.

Perbedaannya dengan penelitian yang ini adalah komunikasi adaptasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini merujuk pada komunikasi adaptasi budaya yang dilakukan oleh para pencari suaka dengan masyarakat Kota Pekanbaru, sedangkan komunikasi adaptasi yang menjadi fokus dalam penelitian yang dilakukan adalah adaptasi kerja di lingkungan perusahaan yang baru.

Penelitian ketiga berjudul *“Onboarding During COVID-19: Create Structure, Connect People, and Continue Adapting”* oleh Charles P.R. Scott, Tessly A. Dieguez, Pratibha Deepak, Siqui Gu, and Jessica L. Wildman pada tahun 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang efektif dalam melaksanakan proses onboarding (penerimaan pegawai baru) selama pandemi COVID-19. Fokus utama penelitian adalah menciptakan struktur yang baik untuk memfasilitasi adaptasi pegawai baru, membangun hubungan dan konektivitas

dalam lingkungan kerja virtual, serta menjaga fleksibilitas dalam proses onboarding sesuai dengan dinamika perubahan yang diakibatkan oleh pandemi. Metode penelitian yang digunakan melibatkan analisis studi kasus dan wawancara dengan para profesional dan pegawai yang mengalami proses onboarding selama pandemi COVID-19. Data dianalisis untuk mengidentifikasi strategi dan praktik terbaik dalam menciptakan struktur, membangun konektivitas, dan beradaptasi selama periode onboarding di tengah situasi yang berubah-ubah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses onboarding yang efektif selama COVID-19 memerlukan kombinasi dari unsur-unsur berikut: Menciptakan panduan dan struktur yang jelas untuk pegawai baru, Penggunaan teknologi dan platform virtual untuk memfasilitasi komunikasi dan pelatihan, Pemberian dukungan dan mentoring secara aktif kepada pegawai baru, Responsif terhadap perubahan situasi dan penyesuaian terus-menerus dalam proses onboarding.

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian ini lebih berfokus kepada bagaimana perusahaan memfasilitasi kegiatan *Onboarding* atau penerimaan pegawai baru dalam masa krisis, yaitu pandemic Covid-19. Penelitian ini melihat apa saja strategi yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani pegawai baru dan membuat mereka beradaptasi di lingkungan yang baru, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada strategi yang dilakukan oleh pegawai baru dalam beradaptasi dengan lingkungan perusahaan yang baru.

Penelitian keempat yang berjudul “*Achieving Employee Support During the COVID-19 Pandemic – The Role of Relational and Informational Crisis*”

Communication in Austrian Organizations” oleh Sabine Einwiller, Christopher Ruppel, dan Julia Stranzl pada tahun 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komunikasi internal informasional dan relasional terhadap respons kognitif dan afektif serta keterlibatan pekerja selama krisis organisasi yang disebabkan oleh pandemi COVID-19. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi peran mediasi dari penerimaan (*acceptance*) dan komitmen (*commitment*) dalam meningkatkan keterlibatan pekerja di tempat kerja. Data penelitian dikumpulkan melalui survei online yang melibatkan responden yang bekerja di organisasi dengan minimal 10 karyawan (N=1,033). Analisis data dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal informasional dan komunikasi internal relasional sebagai sumber daya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan tetapi berbeda dalam mendukung karyawan dalam menghadapi krisis. Komunikasi informasional memengaruhi penerimaan keputusan manajerial oleh karyawan, sementara komunikasi relasional memiliki pengaruh terbesar pada komitmen afektif, yang merupakan pendorong terkuat keterlibatan pekerja di tempat kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi informasional yang efektif penting untuk penerimaan keputusan, tetapi komunikasi relasional yang berfokus pada hubungan dan keterlibatan emosional lebih berpengaruh pada keterlibatan pekerja.

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian ini berfokus pada pengaplikasian komunikasi internal informasional dan komunikasi internal relasional yang bertujuan untuk meningkatkan komitmen yang menjadi faktor

oendorong terkuat dalam keterlibatan pegawai di tempat kerja dalam suasana krisis (Covid-19).

Penelitian kelima berjudul “*Identity Focused Adaptation of Newcomers in Organizations: Resource for Personnel Management*” oleh Natalia Ivanova dan Anna Klimova pada tahun 2021.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengatasi isu adaptasi pegawai baru dalam organisasi. Masalah ini menjadi sangat penting dalam bisnis dan organisasi publik, terutama dalam konteks produktivitas tenaga kerja, pergantian staf, budaya perusahaan, dan faktor-faktor terkait lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model adaptasi yang berfokus pada identitas (*identity-focused adaptation model*) dan menguji peran model ini dalam membantu pegawai baru berintegrasi ke dalam organisasi. Pendekatan penelitian didasarkan pada psikologi bisnis (S. Benton, N. Ivanova), teori identitas sosial (H. Tajfel, J.C. Turner), serta konsep-konsep adaptasi (T. Bazarov, N. Volkova). Metode penelitian yang digunakan mencakup penggunaan kuesioner (N=109), Survei Kepuasan Kerja (N=15), serta studi kasus di berbagai organisasi. Penelitian ini mengungkap peran penting dukungan informasi dan psikologis yang diberikan oleh manajer, mentor, dan tim kepada pegawai baru saat mereka terlibat dalam aktivitas bersama. Selain itu, penelitian ini menyoroti arah untuk meningkatkan sistem adaptasi pegawai baru dalam organisasi. Hasil penelitian ini menyajikan model adaptasi yang berfokus pada identitas, yang terdiri dari komponen-komponen berikut: A) Penyediaan informasi awal kepada pegawai baru: pemberian informasi persiapan tentang perusahaan; penyediaan informasi rinci tentang aturan dan peraturan

perusahaan. B) Penyediaan informasi tentang pegawai baru kepada rekan kerja: informasi mengenai pegawai baru, tempat kerjanya, tugas adaptasi, serta penunjukan mentor. C) Komunikasi dengan mentor: pemeriksaan tempat kerja, percakapan awal, pemantauan masalah dan keberhasilan, serta pendekatan pegawai dalam urusan perusahaan. D) Komunikasi dengan manajer: bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian pegawai baru dalam hari-hari pertama kerja. E) Komunikasi pegawai baru: pertanyaan, umpan balik, ide, keraguan, dan keinginan. Hasil penelitian ini mengidentifikasi indikator positif dari identitas sosial yang perlu diperhatikan dalam proses adaptasi, seperti penerimaan sadar terhadap status baru, motivasi sosial dan kognitif yang luas, dorongan untuk mencapai kinerja tinggi, fokus interaksi untuk memperluas jaringan dengan manajemen dan rekan kerja, serta aktivitas sosial dan pekerjaan. Hasil penelitian juga menyoroti pentingnya proses komunikasi yang efektif tentang elemen-elemen penting dalam kehidupan organisasi pegawai baru untuk menciptakan tingkat identitas organisasi yang memuaskan. Proses komunikasi dalam adaptasi harus dirancang untuk memberikan informasi kepada pegawai baru mengenai organisasi, memastikan umpan balik dari manajer dan mentor untuk mengurangi ketidakpastian, serta memfasilitasi interaksi dengan rekan kerja untuk membangun jaringan sosial. Semua elemen ini mendukung efek positif dari proses adaptasi.

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian ini menggali peran penting dukungan informasi dan psikologis yang diberikan oleh manajer, mentor dan tim kepada pegawai baru dan untuk meningkatkan sistem adaptasi pegawai

baru dalam perusahaan, sedangkan penelitian yang sudah fokus untuk melihat strategi komunikasi adaptasi pegawai baru Divisi Paten PPM.

1.5.3 Teori Landasan

1.5.3.1 Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975. Menurut Berger dan Calabrese (dalam Aisyah, 2019) teori ini mengemukakan bahwa komunikasi dapat digunakan sebagai “alat” untuk mengurangi ketidakpastian, terutama bagi beberapa individu yang belum saling mengenal, sehingga saat ketidakpastian itu berkurang maka akan tercipta suasana yang nyaman untuk mengembangkan hubungan interpersonal.

West dan Turner (dalam Aisyah, 2019) mengatakan bahwa Berger memberi penjelasan mengenai strategi-strategi yang dapat dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian, yaitu:

- Strategi pasif, digunakan dengan mengamati seseorang yang baru dikenal saat orang tersebut sedang melakukan sesuatu maupun saat ia bereaksi terhadap sesuatu karena orang lain.
- Strategi aktif, dilakukan dengan melakukan sesuatu untuk mencari tahu mengenai seseorang, tanpa berinteraksi secara langsung dengan orang tersebut, salah satunya dengan cara *stalking* di media sosial atau dengan menanyakan informasi orang tersebut kepada orang lain yang mungkin mengenalnya.
- Strategi interaktif, dilakukan dengan interaksi secara langsung dengan orang yang kita tuju. Strategi ini dapat diawali dengan memperkenalkan

diri kita sendiri lalu menjelaskan sedikit mengenai diri kita, dan orang tersebut akan melakukan hal yang sama.

Ketika pegawai memasuki sebuah perusahaan dan belum mengetahui bagaimana atmosfer di dalam perusahaan tersebut, serta seperti apa mereka akan menangani pekerjaan mereka, tentu akan timbul rasa kekhawatiran dalam diri mereka.

Disini, yang dijadikan fokus oleh para pegawai baru adalah bagaimana mereka mengurangi tingkat ketidakpastian dalam kondisi tersebut. Teori ini akan mendalami strategi yang digunakan oleh pegawai/individu untuk mengatasi ketidakpastian dan tetap efektif dalam pekerjaan mereka.

1.5.3.2 Teori Penyesuaian (*Adjustment Theory*)

Teori ini mengeksplorasi bagaimana individu berusaha untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja mereka (Swanson&Schneider, 2020). Ini mencakup aspek-aspek seperti peran, tugas, aturan, dan budaya organisasi. Teori penyesuaian mempertimbangkan bagaimana individu merespon perubahan dalam lingkungan kerja dan strategi yang mereka gunakan untuk berhasil menyesuaikan diri. Jika pegawai belum merasa puas dengan situasinya, mereka bisa melakukan penyesuaian diri dengan lebih meningkatkan keterampilan mereka sesuai dengan pekerjaan yang akan dilakukan.

Teori Penyesuaian secara khusus mengeksplorasi aspek-aspek penting seperti peran, tugas, aturan, dan budaya organisasi. Dalam penelitian ini, teori ini dapat diaplikasikan untuk menggambarkan bagaimana pegawai baru di Divisi Paten menghadapi tantangan adaptasi yang cepat ketika memasuki perusahaan baru.

Teori ini memberikan pandangan yang mendalam terkait dengan bagaimana para pegawai baru menghadapi dan menyesuaikan diri dengan norma-norma serta nilai-nilai yang berlaku dalam perusahaan. Penerapan teori ini dapat memberikan wawasan tentang strategi adaptasi yang digunakan oleh pegawai baru untuk menghadapi perubahan budaya.

Dengan menerapkan Teori Penyesuaian, penelitian ini dapat membahas secara lebih rinci proses adaptasi pegawai baru di Divisi Paten, termasuk strategi komunikasi yang mereka terapkan dalam merespon perubahan lingkungan kerja yang cepat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendokumentasikan pengalaman individu, tetapi juga menyumbangkan pemahaman teoretis tentang bagaimana teori penyesuaian dapat diartikan dan diterapkan dalam hal ini.

1.5.3.3 Teori Pengembangan Peran (*Role Development Theory*)

Teori ini mengeksplorasi bagaimana individu secara bertahap mengembangkan peran mereka di dalam organisasi. Hal ini mencakup langkah-langkah dari peran awal hingga peran yang lebih mapan dan efektif (Day et al, 2021). Teori ini juga mempertimbangkan konflik peran dan upaya individu untuk memahami dan menjalani peran mereka. Dalam penelitian ini, pegawai baru aktif dalam mengembangkan peran mereka dalam Divisi Paten.

Teori ini digunakan untuk melihat bagaimana para pegawai baru berusaha untuk belajar dan mencari tahu lebih dalam mengenai budaya perusahaan, pekerjaan dan bagaimana mereka harus beradaptasi dan berinteraksi dengan rekan kerja lainnya.

1.6 Asumsi Penelitian

Penelitian ini berasumsi bahwa para pegawai baru memiliki strategi masing-masing dalam beradaptasi pada lingkungan perusahaan yang baru. Umumnya, seseorang memerlukan waktu tertentu untuk beradaptasi dengan lingkungan baru. Namun, pada penelitian ini, pegawai baru harus beradaptasi dengan atmosfer perusahaan serta pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat. Peneliti akan melihat bagaimana pengalaman komunikasi adaptasi yang dilakukan oleh para pegawai baru Divisi Paten dalam menanggapi hal tersebut.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini berfokus pada memahami pengalaman pegawai baru di Divisi Paten PPM dalam melakukan komunikasi adaptasi lingkungan perusahaan yang baru. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu **pengurangan ketidakpastian**. Ketika pegawai baru memasuki lingkungan baru, tentu saja mereka belum mengenal secara detil mengenai rekan-rekan kerja mereka. Akan ada kecemasan yang dirasakan ketika mereka harus berinteraksi dengan para seniornya. Untuk memahami bagaimana pegawai baru merespon ketidakpastian, dapat dilihat dari strategi yang mereka gunakan. Hal ini mencakup penggunaan strategi seperti mencari informasi tambahan, berbicara dengan rekan kerja atau atasan, dan mengembangkan rencana cadangan. **Penyesuaian diri**. Penelitian ini akan melihat bagaimana para pegawai baru melakukan penyesuaian diri pada lingkungan yang baru. Hal ini menjadi sesuatu yang cukup menantang bagi pegawai baru, karena mereka harus menyesuaikan diri dengan atmosfer dalam perusahaan dan pekerjaan yang harus dikuasai melalui adanya training dari para

seniornya. **Pengembangan peran.** Untuk memahami adaptasi yang dilakukan oleh pegawai baru, dapat dilihat dari bagaimana mereka mengubah peran dan tugas mereka sebagai respons terhadap ketidakpastian. Ini diukur dengan menanyakan perubahan dalam tugas yang mereka lakukan atau peran yang mereka ambil selama beradaptasi dalam situasi yang baru

Pegawai baru yang masuk ke Divisi Paten, seperti yang sudah dijelaskan dalam latar belakang belum mengetahui dan menguasai apa saja yang harus dilakukan untuk menyelesaikan target pekerjaan yang harus segera diselesaikan. Disini pegawai baru dituntut untuk berperan aktif dalam mempelajari hal-hal yang diperlukan untuk menguasai pekerjaan dalam waktu yang lebih cepat.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif sendiri memiliki tujuan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik secara alamiah maupun buatan manusia, bisa berupa bentuk aktivitas, karakteristik, perubahan hubungan kesamaan dan perbedaan antara fenomena satu dengan yang lainnya (Gayatri, 2013). Penelitian deskriptif meliputi kegiatan pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan dari status terakhir dari subjek penelitian. Tipe paling umum dari penelitian deskriptif adalah penilaian sikap atau pendapat terhadap organisasi maupun prosedur (Kuncoro dalam Gayatri, 2013). Dalam hal ini peneliti akan menerapkan pada organisasi PT Pacific Paten Multiglobal sebagai

perusahaan lebih spesifik akan mendeskripsikan penilai sikap melalui komunikasi yang dilakukan oleh pegawai baru hingga dapat beradaptasi.

1.8.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai baru Divisi Paten melakukan komunikasi adaptasi terhadap budaya perusahaan dan rekan kerja. Peneliti akan mewawancarai para pegawai tersebut dan memberikan pertanyaan yang akan mengungkap atau menjelaskan bagaimana pengalaman komunikasi adaptasi yang mereka lakukan.

1.8.3 Jenis Data

Data yang diperoleh berupa kata-kata tertulis dari transkrip wawancara mendalam dengan narasumber. Data ini mengandung informasi deskriptif tentang pengalaman komunikasi adaptasi kerja pegawai baru Divisi Paten. Data kualitatif memungkinkan peneliti untuk menjelajahi makna subjektif yang diberikan oleh narasumber terhadap pengalaman mereka.

1.8.4 Sumber Data

Data Primer

Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder, menurut (Narimawati, 2008) bahwa data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau yang pertama. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui *in-depth Interview* dengan pegawai baru Divisi Paten. *In-depth Interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden, atau orang yang

diwawancarai, pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006). Data primer ini merupakan sumber utama informasi tentang pengalaman komunikasi adaptasi kerja pegawai baru dalam menghadapi suasana kantor dan pekerjaan yang baru. Wawancara yang dilakukan secara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang mendalam dan rinci tentang perspektif narasumber.

Data Sekunder

Sugiono (2008) mengatakan bahwa data sekunder adalah data yang sifatnya mendukung keperluan data primer. Data sekunder menggunakan dokumentasi, pengumpulan data dengan cara mencatat peristiwa yang sudah berlalu, seperti tulisan, dan gambar. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat berasal dari buku, website, jurnal, artikel, dan sumber lainnya yang relevan. Data sekunder digunakan sebagai pendukung analisis dan interpretasi data primer. Data sekunder dapat memberikan konteks yang lebih luas dan informasi tambahan yang mendukung temuan penelitian terutama terkait komunikasi pada pegawai.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Pertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan terbuka, yaitu pertanyaan yang memberikan kebebasan kepada informan untuk menjawab pertanyaan berdasarkan pengalaman dan keinginannya untuk menjelaskan hal tersebut.

1.8.6 Analisis Interpretasi data

Menurut Langdrige (2007 : 110-11), terdapat beberapa langkah dalam menganalisis data penelitian :

- Tahap 1: Membaca kembali transkrip wawancara yang telah dilakukan kepada narasumber yaitu para pegawai baru Divisi Paten. Peneliti akan memberikan komentar dalam transkrip tersebut di sebelah kanan atau kiri transkrip mengenai arti dari percakapan yang terekam dalam transkrip tersebut. Tidak semua bagian dari transkrip akan mendapat komentar. Komentar dalam transkrip dapat berupa rangkuman, asosiasi, ataupun interpretasi dari peneliti mengenai transkrip wawancara tersebut.
- Tahap 2: Dilakukan pencatatan-pencatatan terhadap tema-tema yang bermunculan dalam transkrip tersebut. Dalam hal peneliti akan melihat terutama pada tema-tema yang menunjukkan proses komunikasi adaptasi yang dilakukan pegawai baru. Catatan awal yang telah dibuat oleh peneliti ditransformasikan menjadi pernyataan-pernyataan yang lebih bermakna. Komentar-komentar yang selanjutnya diberikan seharusnya merefleksikan makna yang lebih luas, atau bisa juga mengungkapkan pemikiran-pemikiran yang lebih signifikan secara teoritis.
- Tahap 3: Tema-tema yang telah ditemukan kemudian dipindahkan ke catatan lain untuk dianalisis lebih jauh. Beberapa tema dapat bersatu satu sama lain, atau beberapa tema dapat juga dipisahkan menjadi beberapa tema berbeda.
- Tahap 4: Peneliti kemudian membuat tabel yang berisi tema-tema yang ditemukan dalam urutan yang koheren, setiap tema diberi nama untuk kemudian dikaitkan dengan teks asli melalui referensi atau kutipan-kutipan tertentu.

1.8.7 Kualitas data

Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kualitas data penelitian kualitatif, menurut Creswell & Poth (2018 :87-88), aspek-aspek tersebut adalah :

- Peneliti menggunakan proses pengumpulan data yang ketat. Artinya peneliti mengumpulkan berbagai bentuk data, membuat ringkasan — mungkin dalam bentuk tabel — dari bentuk data dan memberikan penjelasan yang mendetail tentang data-data tersebut serta menghabiskan waktu yang cukup di lapangan. Bukan hal yang aneh jika studi kualitatif memasukkannya informasi tentang jumlah waktu tertentu di lapangan yang dihabiskan untuk memperoleh data tersebut.
- Peneliti memasukkan metode rinci yang menggambarkan pendekatan yang ketat untuk pengumpulan data, data analisis, dan penulisan laporan. Ketelitian terlihat, misalnya, saat pengumpulan data ekstensif di lapangan terjadi atau ketika peneliti melakukan analisis data multi level dari kode atau tema sempit dari tema yang saling terkait hingga ke dimensi yang lebih abstrak.
- Peneliti menganalisis data menggunakan beberapa tingkatan abstraksi. Seringkali, penulis menampilkan studi mereka secara bertahap (misalnya, beberapa tema yang dapat digabungkan menjadi tema yang lebih besar atau perspektif) atau melapisi analisis mereka dari yang khusus ke umum.