

PERUBAHAN PERILAKU PEKERJA UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SEBAGAI PENGGUNA TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI PASCA PANDEMI COVID-19

Sianne Tania

Universitas Pelita Harapan
01041200028@student.uph.edu

Rose Emmaria Tarigan

Universitas Pelita Harapan
rose.tarigan@uph.edu

Abstract

The COVID-19 has caused changes in people's routines. Employees who must complete office-related work from home encounter this. Workers are looking for remote employment opportunities. The application of already developed technology is growing. The benefits of technology that were seen during COVID-19 are now indisputable and help advance ongoing human endeavors. This research employs a qualitative method in conjunction with phenomenological techniques. Subject interviews and literature reviews were used to collect data. Employees of UPH who have been employed there from before the pandemic until the present serve as the research's informants. The purpose of this study is to learn how the pandemic uses of information and communication technology brings employees in the UPH student affairs department to alter their behavior. Workers adjust their work behavior to address the issues that arise. According to the research findings, the process starts with knowledge, understanding the situation; then moves to persuasion, which is supported by conditions; decision-making, figuring out whether change takes place; implementation, using technology to change work behavior

more widely; and confirmation, knowing how to work from pre-pandemic, during the pandemic, and post-pandemic. Technology that can help workers in finishing tasks is integrated with methods of working.

Keywords: *Changes in Behavior, Work Methods, Technology Integration, Massive Technology, COVID-19*

Abstrak

Pandemi COVID-19 menyebabkan perubahan dalam aktivitas manusia. Hal ini dirasakan oleh pekerja, karena terpaksa untuk melakukan kegiatan kantor dari rumah. Pekerja mencari cara untuk melakukan pekerjaannya dari rumah. Penggunaan teknologi yang sebelumnya sudah berkembang, menjadi semakin dimanfaatkan. Manfaat teknologi yang dirasakan ketika COVID-19 hingga saat ini menjadi pendukung aktivitas manusia yang terus dikembangkan dan tidak bisa dilepaskan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Pengumpulan data dari penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara beserta kajian literatur. Informan pada penelitian ini adalah pekerja di Universitas Pelita Harapan yang sudah bekerja dari sebelum pandemi COVID-19, hingga saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses perubahan perilaku yang terjadi pada pekerja di departemen kemahasiswaan UPH sebagai pengguna teknologi informasi dan komunikasi akibat masa pandemi. Masalah yang terjadi akibat munculnya COVID-19 membuat pekerja perlu merubah dan menyesuaikan perilaku kerjanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses yang terjadi dari tahapan *knowledge*, pemahaman keadaan; *persuasion*, yang didukung dari kondisi; *decision*, memutuskan perubahan terjadi; *implementation*, tahap merubah perilaku bekerja semakin masif menggunakan teknologi; dan *confirmation*, tahapan setelah mengetahui cara kerja dari sebelum pandemi, ketika pandemi, hingga pasca pandemi. Pekerja melakukan integrasi terhadap cara kerja yang

dipadukan dengan teknologi yang dapat membantu pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kata Kunci: Perubahan Perilaku, Cara Kerja, Integrasi Teknologi, Teknologi Masif, COVID-19

Pendahuluan

Dunia dikejutkan dengan perubahan kebiasaan hidup karena adanya penyakit *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Deteksi pertama kali COVID-19 berasal dari pasar hewan satwa liar di salah satu kota di Wuhan, China. Dari negara China, hanya membutuhkan waktu singkat untuk menyebar dan kurang lebih tiga bulan virus ini sudah memasuki Indonesia (Syahrial, 2020). Perbedaan kebiasaan hidup manusia jelas terlihat karena seluruh orang terpaksa tidak dapat pergi keluar rumah jika tidak memiliki urgensi. Bahkan urgensi untuk belajar atau bekerja harus terpaksa dihentikan. Kebijakan tersebut juga didukung dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah terkait Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yakni Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 (Syahrial, 2020, hal. 22). Pada peraturan tersebut, pembatasan tidak hanya dilakukan di sekolah dan tempat kerja, penyelenggaraan kegiatan keagamaan serta penggunaan fasilitas umum turut dibatasi. Dengan demikian, demi mengurangi penularan virus khususnya di Indonesia, Presiden Joko Widodo menetapkan peraturan PSBB.

Selama penerapan peraturan PSBB, terjadi banyak perubahan perilaku. Perubahan perilaku yang terjadi dialami oleh anak-anak yang terpaksa belajar dari rumah, hingga para pekerja yang harus bekerja dari rumah (Muslim, 2020). Pada awal COVID-19 merebak, pemerintah pun melakukan kebijakan bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH) sesuai dengan Surat Edaran Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Provinsi DKI Jakarta Nomor 14/SE/2020 Tahun 2020 tentang Himbauan Bekerja di Rumah (*Work From Home*) (Sarumpaet, 2023, hal. 69). Meskipun hanya berdiam di rumah, pekerja kantor tetap melakukan pekerjaannya. Hal ini membuat teknologi secara mendadak menjadi semakin canggih. Pertemuan rapat dapat dilakukan di mana saja, hingga data yang harus disahkan dapat disahkan secara elektronik. Oleh sebab itu, seiring perkembangan zaman dan globalisasi, semua bisa dilakukan dengan adanya teknologi.

Hal yang sangat terlihat jelas adalah tidak bisa keluar rumah dan berinteraksi dengan orang lain secara bebas dan secara langsung. Hal tersebut membuat orang mencari jalan keluar dari permasalahan yang ada, yakni dengan penggunaan teknologi informasi komunikasi berbasis digital dan jaringan internet (Karman, 2022). Orang kembali dapat berinteraksi meskipun secara virtual karena terhalang oleh perangkat digital masing-masing. Perangkat yang digunakan antara lain laptop, komputer, telepon cerdas, atau aplikasi platform media. Media tersebut sudah digunakan dari sebelum terjadinya pandemi COVID-19, akan tetapi penggunaannya menjadi semakin masif hingga saat ini.

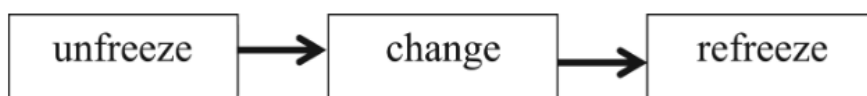
Setelah pandemi COVID-19, banyak terjadi perubahan dalam diri seorang pekerja karena adanya proses perubahan perilaku. Proses menurut Badudu (1996) merupakan jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakan. Lebih lanjut, peneliti akan menjelaskan terkait proses perubahan perilaku pada kajian pustaka. Pada penelitian ini, perubahan perilaku dapat dilihat akibat keadaan yang memaksakan untuk memanfaatkan teknologi. Maka dari itu, penelitian ini akan melakukan eksplorasi dari proses terjadinya perubahan perilaku pekerja pasca pandemi melalui kejadian atau peristiwa dari sebelum pandemi hingga saat ini.

Kemunculan COVID-19 yang mendadak membuat seluruh manusia beradaptasi dalam waktu yang sekejap. Meskipun kebebasan manusia menjadi sangat terbatas karena adanya COVID-19, teknologi canggih zaman sekarang menjadi jalan keluar bagi masalah yang terjadi. Dampak dari kecanggihan teknologi memiliki pengaruh yang sangat besar, hal tersebut dapat terlihat dari perubahan perilaku manusia yang terjadi dalam waktu singkat.

Di samping keuntungan dari penggunaan teknologi, terdapat pula akibat penggunaan teknologi. Salah satunya adalah batasan yang dilakukan dahulu sebelum pandemi menjadi dinormalisasi oleh para pekerja. Batasan tersebut antara lain norma atau aturan pekerja dalam menghubungi rekan kerja atau bahkan atasan (Satriyono et al., 2022). Dahulu, menghubungi rekan kerja bahkan atasan di luar jam kerja adalah hal yang tidak sopan, kecuali memang ada hal penting yang perlu disampaikan. Namun sekarang, batasan tersebut menjadi sudah tidak diacuhkan lagi oleh para pekerja karena kehadiran teknologi yang dapat dengan mudahnya untuk mengirim pesan. Waktu bekerja terasa menjadi 24 jam. Bahkan, akhir pekan atau hari libur pun cenderung akan tetap menerima pesan.

Perubahan perilaku terjadi meskipun karyawan sudah masuk ke kantor atau onsite. Hal ini dapat dilihat melalui perilaku karyawan yang menjadi lebih sering menggunakan teknologi. Sebagai contoh, menggunakan aplikasi chatting ketika hendak berbicara dengan rekan kerja yang duduk bersebelahan (Karman, 2022). Hal ini dianggap menjadi lebih efisien dan membutuhkan usaha yang tidak begitu banyak, dibandingkan harus berteriak/mengeluarkan suara. Mempertimbangkan penjelasan terkait, dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan yang memengaruhi kebiasaan hidup, khususnya bagi kehidupan para pekerja.

Kurt Lewin (1947) yang dikenal sebagai bapak pendiri manajemen perubahan (Cummings et al., 2016). Mengembangkan model pendekatan dasar unfreeze – change – refreeze seperti Gambar 2.3 di bawah atau dikenal juga dengan sebutan *changing as three steps*. Unfreeze memiliki arti terdapat masalah karena sistem yang tidak seimbang, lalu change berarti usaha untuk mencari jalan keluar, terakhir tahap refreeze adalah pengintegrasian dari penyelesaian masalah.



Gambar 2.4 Proses Perubahan Perilaku
Sumber: Cummings et al., 2016

Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti akan meneliti terkait perubahan perilaku pekerja. Perubahan perilaku pekerja ketika pandemi COVID-19 sangat terlihat jelas. Tidak hanya pekerja, seluruh lapisan masyarakat di bumi ini terpaksa harus melakukan seluruh aktivitasnya di rumah. Terdapat cara yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pelopor untuk menggerakkan masyarakat dalam melanjutkan hidup di masa pandemi COVID-19. Pemerintah di seluruh dunia memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi yang berbasis teknologi digital serta jaringan internet (Karman, 2022, hal. 64). Oleh karena itu, perubahan perilaku dalam bekerja mulai terlihat karena seluruh masyarakat terpaksa tidak bisa keluar dari rumah.

Metode

Peneliti menggunakan metode penelitian fenomenologi dalam mengkaji proses perubahan perilaku pekerja pengguna teknologi informasi

dan komunikasi pasca pandemi. Metode penelitian fenomenologi merupakan strategi penelitian dalam peneliti mengidentifikasi, menginterpretasi, dan menggambarkan esensi pengalaman manusia tentang fenomena seperti yang dijelaskan oleh peserta (Creswell, 2009, hal. 30). Lebih lanjut untuk mengkaji penelitian ini, peneliti juga menekankan pada pengalaman pekerja di UPH dalam menemukan perubahan perilaku. Oleh karena itu, metode penelitian fenomenologi sesuai untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

Komunikasi Sebagai Sarana Penyampaian Informasi dalam Dunia Kerja

Komunikasi tidak akan pernah terlepas dari kehidupan, sehingga komunikasi memiliki peran penting dalam dunia kerja. Peneliti menemukan bahwa dalam bekerja, relasi menjadi salah satu hal penting untuk mendukung pekerjaan yang lebih efektif. Hal ini dikemukakan oleh informan kunci AP dan informan MN berikut ini:

Informan Kunci AP:

“... Kalau dulu banyak sekali kondisinya komunikasi dilakukan dengan ketemuan. Jadi apalagi yang sifatnya apa namanya, in person, banyak sekali. Itu yang kita rasakan. Baiknya adalah secara relasi jadi bagus karena kita juga ketemu. Jadi kita mengenal juga siapa yang kita ajak untuk berkomunikasi berelasi. Nah itu banyak menolong dari sisi nanti waktu melakukan pekerjaan, karena kita udah kenal kita udah cukup connect, itu dalam melakukan pekerjaan jauh lebih mudah. ...”

Informan MN:

“... Nah makin kesini, makin kenal banyak orang. Dan kalau dari pekerjaannya sendiri kan lebih kepada relasi kita dengan prodi-prodi (program studi). ...”

Berdasarkan pengertian komunikasi menurut West dan Turner (2010, hal. 5), “*a social process in which individuals employ symbols to establish and interpret meaning in their environment*”. Pernyataan yang dikatakan oleh informan kunci AP dan informan MN dapat dikaitkan dengan terminologi sosial bahwa interaksi antar individu ketika berkomunikasi menjadi relasi yang perlu dibangun. Relasi tersebut juga berdasar pada terminologi proses yang menjadi hal esensial dalam komunikasi karena harus terus berlanjut.

Di samping itu, komunikasi dalam dunia kerja berkaitan pada konteks komunikasi organisasi. West dan Turner (2010) menekankan bahwa organisasi tidak akan terlepas dari hierarki. Selain itu, Lunenburg & Ornstein (Lunenburg, 2010) membagi tiga arah dalam komunikasi yang berlangsung,

yaitu komunikasi ke bawah, ke atas, dan horizontal. Melakukan komunikasi dalam organisasi diperlukan ketika susunan organisasi semakin kompleks (Gillis et al., 2006). Pada departemen kemahasiswaan di perguruan tinggi swasta lokasi penelitian ini, informan CG memaparkan bahwa dalam mengatasi hambatan komunikasi didapat dari pertemuan secara langsung dengan atasan.

Lebih lanjut, dalam hasil penelitian diketahui bahwa cara dari subjek penelitian mengatasi hambatan komunikasi yang dihadapi adalah dengan melakukan pertemuan terjadwal pada setiap minggunya. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan para informan berikut ini:

Informan kunci AP:

“... kita punya weekly meeting ...”

Informan MN:

“Kita koordinasi sifatnya. Komunikasi, koordinasi, diskusi. ...”

“Jangan ada bottleneck aja. Jangan ada blunder. Nah, justru di meeting-meeting itulah adanya klarifikasi, terus ada disclaimer duluan, ada briefing. Nah, itu semua ada edukasi.”

Informan CG:

“Sama kita juga ada meeting yang semua. Jadi benar-benar semua SL itu di hari Rabu seminggu sekali juga jadi semuanya weekly.”

Lebih lanjut informan MN menegaskan bahwa untuk mencegah blunder, pertemuan rutin menjadi jawaban agar terjadinya klarifikasi, penjelasan lebih lanjut untuk semua pekerja. Menjadwalkan pertemuan rutin menjadi hal yang perlu untuk dilakukan oleh setiap organisasi dalam melakukan pekerjaan. Pernyataan informan MN didukung oleh Bovee dan Thill (2003), dalam mencegah terjadinya hambatan komunikasi. Pada departemen kerja subjek penelitian, dilakukan pertemuan secara rutin sesuai dengan cara untuk menjaga komunikasi yang terbuka, meeting berorientasi pada penerima pesan karena langsung bertemu, serta dengan melakukan pertemuan dapat memproses pesan lebih efektif.

Media dan Teknologi Sebagai Alat Penyampaian Informasi dalam Bekerja

Berdasarkan hasil penelitian, untuk melakukan komunikasi dan koordinasi di tempat kerja, selain informan melakukan pertemuan rutin, informan menggunakan teknologi serta media dalam mendukung komunikasi yang terjalin. Teknologi yang disediakan sebagai fasilitas antara lain laptop, handphone, komputer, printer, mesin fotokopi, dan mesin scan.

Sedangkan media yang digunakan oleh informan untuk menunjang pekerjaannya antara lain: *WhatsApp, Email, Skype, Microsoft Teams*, serta *Zoom Video Communications*.

Informan MN memberikan penjelasan bahwa saat ini beliau lebih mudah dalam melakukan pekerjaannya. Beliau bisa menggunakan laptop dan handphone untuk melakukan pekerjaannya.

Informan MN:

“Heeh (sebelum covid sudah ada laptop dan PC). Connect ke printer juga, bisa photocopy, bisa scan, pindah ke sini (menunjuk ke handphone).”

“Di laptop sama dikonekin ke sini (menunjuk ke handphone) kan sekarang. Enaknya kan bisa ke HP ya. Bisa pada tangan proposal, apa segala kan bisa dari sini.”

Jika pembahasan dikaitkan dengan teori Computer-Mediated Communication (CMC), Thurlow (2004) menjelaskan bahwa CMC merupakan bentuk komunikasi dengan menggunakan komputer, melibatkan orang, berada dalam konteks tertentu, dan terlibat dalam proses pembentukan media untuk berbagai tujuan. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat diketahui bahwa teknologi pendukung komunikasi dari perguruan tinggi swasta lokasi penelitian termasuk dalam CMC.

Perubahan Perilaku Pekerja Saat COVID-19

Pada saat pandemi COVID-19 orang tidak bisa dengan bebas keluar rumah tanpa alasan yang jelas. Hal ini disebabkan oleh penyebaran virus COVID-19 yang sangat masif dari orang ke orang yang tergolong sebagai pandemi (wabah besar yang menyebar luas hingga berbagai belahan dunia). Maka dari itu, terdapat peraturan tidak boleh sembarangan beraktivitas, sehingga manusia yang merupakan makhluk sosial mulai mencari cara untuk tetap berkomunikasi dan berinteraksi.

Melalui hasil penelitian sebelumnya, terjadi perubahan perilaku pekerja dari saat sebelum pandemi COVID-19 serta ketika pandemi COVID-19 sedang marak pada masanya. Dari pernyataan para informan, perilaku bekerja sebelum terjadinya pandemi COVID-19 masih tergolong konvensional meskipun teknologi sudah cukup canggih saat itu.

Bekerja secara konvensional yang dimaksud antara lain: 1) bekerja langsung di kantor; 2) orientasi bekerja pada jam kerja; 3) belum mengetahui bahwa ada teknologi yang bisa mendukung pekerjaan menjadi lebih mudah;

dan 4) ketika bekerja di kantor, pekerja hanya fokus melakukan pekerjaan kantor.

Sementara ketika pandemi COVID-19, perilaku bekerja yang terbentuk antara lain: 1) fleksibilitas dalam tempat kerja karena bekerja tidak ke kantor; 2) orientasi bekerja pada hasil pekerjaan; 3) penggunaan teknologi semakin masif, sehingga mempelajari media baru yang digunakan untuk bekerja; dan 4) pekerja melakukan multi-tasking atau banyak pekerjaan dalam waktu bersamaan.

Jika konsep dan realita dikaitkan dengan keadaan pada sebelum dan selama pandemi COVID-19, peralihan terjadi karena munculnya pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 membuat manusia tidak bisa bebas melakukan pekerjaan di luar rumah. Hal tersebut membuat pekerja harus menyesuaikan diri dalam melakukan pekerjaan.

Perubahan perilaku bekerja dari para pekerja di Universitas Pelita Harapan dapat ditinjau melalui model yang digagas oleh Rogers. Tahapan dalam Proses Keputusan Inovasi menurut Rogers (1983) terdiri dari knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation. Tahapan knowledge pada penelitian perubahan perilaku pekerja UPH dapat terlihat di mana pekerja sudah mengetahui dan memiliki pemahaman dengan penggunaan teknologi dan adanya cara bekerja secara remote atau jarak jauh. Pada saat sebelum pandemi COVID-19, para pekerja memang sudah menggunakan dan memahami akan manfaat teknologi.

Kemudian, pada tahapan persuasion, dengan adanya penggunaan teknologi oleh para pekerja, menandakan bahwa pekerja mau mendukung perubahan. Selain itu, karena terjadi pandemi COVID-19 yang mengharuskan pekerja melakukan pekerjaannya dari jarak jauh (menjadi faktor eksternal) membuat penggunaan teknologi harus dilakukan.

Masuk ke tahap decision, dalam penelitian ini, para pekerja mendukung dan mengadopsi hadirnya teknologi. Pekerja mau tidak mau memanfaatkan adanya teknologi agar dapat bekerja meskipun terhalang dengan jarak bahkan waktu. Tahap ini menjadi keputusan para pekerja untuk tetap melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya.

Selanjutnya, dalam tahapan implementation para pekerja menerapkan penggunaan teknologi. Tahapan implementasi ini merupakan tahapan di mana pekerja sudah mulai melakukan perilaku yang berbeda dari sebelumnya. Misalnya, ketika dulu sebelum pandemi COVID-19 lebih sering

menyampaikan pesan secara langsung di kantor, saat pandemi COVID-19 para pekerja terpaksa menggunakan media teknologi untuk berkomunikasi karena tidak dapat bertemu secara langsung.

Tahap terakhir, yaitu confirmation, para pekerja mencari penguatan atau dukungan dari perubahan yang telah dilakukan. Pada tahapan ini, konfirmasi yang diberikan pada para pekerja didapatkan dari pemerintah. Pemerintah mengeluarkan peraturan ketika pandemi COVID-19 berlangsung, dan hal ini membuat para pekerja menjadi semakin yakin dengan perubahan yang telah dilakukan. Peraturan tersebut sebagai contoh adalah Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020, yang mengatur perusahaan untuk mendukung pencegahan virus COVID-19 pada saat pandemi dengan mengatur untuk bekerja dari rumah.

Perubahan Perilaku Pekerja Pasca COVID-19

Setelah masa pandemi COVID-19 berlangsung, pemerintah dan institusi-institusi lainnya mulai bertahap untuk kembali ke masa onsite. Masa ini dikenal dengan masa new normal karena sudah mulai kembali normal seperti dahulu, tetapi tentu terdapat penyesuaian yang baru.

Selain terjadi perubahan perilaku pekerja dari sebelum pandemi COVID-19 ke masa pandemi COVID-19, terjadi pula perubahan perilaku pekerja dari saat pandemi COVID-19 ke masa new normal atau pasca pandemi COVID-19. Dari pernyataan para informan, perilaku bekerja ketika terjadinya pandemi COVID-19 sangat canggih karena segala aktivitas dilakukan dengan menggunakan teknologi.

Pemanfaatan teknologi yang terbentuk ketika masa pandemi COVID-19 antara lain: 1) fleksibilitas dalam tempat kerja karena bekerja tidak ke kantor; 2) orientasi bekerja pada hasil pekerjaan; 3) penggunaan teknologi semakin masif, sehingga mempelajari media baru yang digunakan untuk bekerja; dan 4) pekerja melakukan multi-tasking atau banyak pekerjaan dalam waktu bersamaan.

Sementara ketika masa new normal atau pasca pandemi COVID-19, perilaku bekerja yang terbentuk mulai kembali ke masa sebelum COVID-19 dengan penyesuaian, antara lain: 1) mulai kembali ke kantor dengan adanya hybrid working; 2) orientasi bekerja sudah kembali pada jam kerja; 3) penggunaan teknologi tetap digunakan; dan 4) pekerja masih melakukan

multi-tasking atau banyak pekerjaan dalam waktu bersamaan, tetapi ada penyesuaian jika di kantor.

Proses perubahan perilaku pekerja pengguna teknologi informasi dan komunikasi juga sejalan dengan pendekatan yang digagas oleh Lewin (1947), yakni unfreeze – change – refreeze (Cummings et al., 2016). Unfreeze menggambarkan keadaan ketika pandemi COVID-19 muncul, di saat itu situasi tidak seimbang atau tidak normal seperti biasanya, yakni tidak bisa bekerja di kantor. Kemudian, pada tahapan change, orang-orang berusaha mencari jalan keluar untuk dapat beraktivitas dan melakukan pekerjaannya meskipun di tengah kesulitan, yakni dengan menemukan cara dengan menggunakan teknologi seperti laptop dan didukung dengan internet. Terakhir, pada tahapan refreeze menggambarkan integrasi yang dilakukan oleh pekerja dari masalah yang sudah diselesaikan. Pada pasca pandemi COVID-19, para pekerja sudah bisa kembali bekerja di kantor. Hal yang diintegrasikan di sini adalah penggunaan teknologi yang tetap berlanjut karena teknologi mempermudah pekerja.

Kesimpulan

Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal dalam mengkaji proses terjadinya perubahan perilaku pekerja pengguna teknologi informasi dan komunikasi pada pasca pandemi COVID-19. Pertama, dalam mengetahui perubahan perilaku pekerja pengguna teknologi informasi dan komunikasi, kebiasaan awal pekerja dalam menggunakan teknologi untuk melakukan komunikasi dan bertukar atau mengolah informasi perlu dipahami terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil pembahasan, sebelum pandemi COVID-19 informan sebagai pekerja sudah memiliki kebiasaan dalam menggunakan teknologi. Selain itu, teknologi yang digunakan mendukung komunikasi serta koordinasi yang dilakukan oleh para pekerja demi kelancaran dan kemudahan dari pekerjaan. Sedari awal, pekerja sudah diberikan fasilitas teknologi yang memadai dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu, informan sebagai pekerja dapat melakukan pekerjaan dengan efektif.

Ketika pandemi COVID-19 melanda, terjadi perubahan yang signifikan karena perilaku kerja para informan tidak seperti biasanya. Pemerintah menghimbau masyarakat untuk tidak melakukan aktivitas di luar rumah demi

mengurangi penularan virus COVID-19. Oleh karena itu, sebagian pekerja terpaksa melakukan pekerjaannya dari rumah. Pekerja dari Universitas Pelita Harapan menjadi salah satu yang terdampak pandemi.

Berdasarkan hasil dan pembahasan, perubahan perilaku kerja dari pekerja di Universitas Pelita Harapan sebagai pengguna teknologi informasi dan komunikasi dapat dilihat dari sebelum pandemi COVID-19 ke masa pandemi COVID-19, serta peralihan dari masa pandemi COVID-19 ke masa new normal pasca COVID-19. Perubahan awal terjadi ketika cara kerja pada kebiasaan awal di kantor terpaksa harus melakukan segalanya dari rumah. Kemudian, ketika pekerja sudah mulai membiasakan dengan cara kerja pada saat pandemi COVID-19, pekerja harus melakukan adaptasi kembali untuk menyesuaikan dengan cara kerja di masa new normal setelah COVID-19 mulai surut.

Perubahan perilaku yang terjadi dari sebelum masa pandemi COVID-19 ke masa pandemi COVID-19 adalah pekerjaan atau pertemuan yang semula dapat dilakukan secara langsung di kantor menjadi harus dilakukan terbatas ruang dan jarak. Para pekerja terpaksa melakukan cara kerja seperti ini untuk mengurangi penularan COVID-19. Kemudian, perubahan terlihat dari orientasi kerja yang semulanya berdasarkan waktu, ketika pandemi COVID-19 orientasi kerja menjadi berdasarkan hasil. Penggunaan teknologi pun menjadi semakin masif karena teknologi bermanfaat bagi pekerja untuk tetap saling terhubung. Manfaat teknologi ini pula yang membuat pekerja menjadi mempelajari hal-hal baru. Terakhir, pekerja menjadi multi-tasking karena dapat melakukan berbagai hal dalam waktu yang bersamaan.

Proses perubahan perilaku kerja tersebut bersifat terpaksa karena pandemi COVID-19 terjadi di seluruh dunia. Maka dari itu, pandemi COVID-19 membuat pekerja menyesuaikan perilakunya untuk tetap dapat melakukan komunikasi dan pekerjaannya. Perubahan perilaku pada saat COVID-19 menekankan bahwa adanya peralihan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Pandemi COVID-19 telah memicu perubahan perilaku kerja yang signifikan, terutama dalam hal penyesuaian dengan kondisi new normal. Meskipun tidak mudah, pekerja berhasil melewati masa-masa kritis dan menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Perubahan perilaku ini dapat dijelaskan melalui pendekatan Rogers dan Lewin, yang mencakup tahap unfreeze (ketidakseimbangan saat pandemi muncul), change (penyesuaian dengan menggunakan teknologi), dan refreeze (integrasi kembali setelah

menemukan solusi). Perubahan perilaku pekerja pada penelitian ini dipicu oleh faktor eksternal, yaitu pandemi COVID-19, dan teknologi informasi dan komunikasi memainkan peran penting dalam mendukung penyesuaian tersebut. Proses perubahan perilaku pekerja pengguna teknologi informasi dan komunikasi, beserta pemanfaatan teknologi terus berlanjut perkembangannya bahkan di masa pasca pandemi COVID-19. Hal ini menandakan bahwa terdapat transformasi yang mendasar dalam cara kerja dalam menggunakan teknologi untuk berkomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan.
- Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2003). *Komunikasi Bisnis* (6 ed.). Indeks Kelompok Gramedia.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Cummings, S., Bridgman, T., & Brown, K. G. (2016). Unfreezing change as three steps: Rethinking Kurt Lewin's legacy for change management. *Human Relations, 69*(1), 33–60.
<https://doi.org/10.1177/0018726715577707>
- Gillis, J. R., Diamond, S. L., Jebely, P., Orekhovsky, V., Ostovich, E. M., MacIsaac, K., Sagrati, S., & Mandell, D. (2006). Systemic obstacles to battered women's participation in the judicial system: when will the status quo change? *Violence against Women, 12*(12), 1150–1168.
<https://doi.org/10.1177/1077801206293500>
- Karman, S. A. (2022). Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi Teknologi Digital dalam Budaya Kerja: Refleksi Penggunaan Video Conference Platform Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi, 9*(1), 63–75.
<https://doi.org/10.22236/komunika.v9i1.7868>
- Lewin, K. (1947). *Group decision and social change* (Newcomb TM). Henry Holt.
- Lunenburg, F. (2010). Formal Communication Channels: Upward, Downward, Horizontal, and External. *FOCUS on Colleges, Universities & Schools, 4*(1), 1–8. <http://www.nationalforum.com/Electronic Journal Volumes/Lunenburg, Fred C, Formal Comm Channels FOCUS V4 N1>

2010.pdf

- Muslim, M. (2020). PHK pada Masa Pandemi Covid-19. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(3), 357–370.
<https://www.worldometers.info/coronavirus>
- Rogers, E. M. (1983). DIFFUSION OF INNOVATIONS. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries* (Third Edit). The Free Press.
- Sarumpaet, A. (2023). Pelaksanaan ketentuan work from homedalam perjanjian kerja bersama pt cimb niaga tbk. *SELISIK*, 9(1), 66–90.
<https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/selisik/article/view/5219>
- Satriyono, G., Rukmini, M., Septyaningtyas, D. R., Manajemen, P. S., Kadiri, U., Studi, P., Sektor, A., & Kadiri, U. (2022). *Studi Eksplorasi Dampak Work From Home (Wfh) Terhadap Kinerja Dosen Selama Pandemi Covid-19*. 6, 3871–3877.
- Syahrial. (2020). Dampak Covid-19 terhadap Tenaga Kerja. *Jurnal Ners*, 4(2), 21–29.
- Thurlow, C., Lengel, L., & Tomic, A. (2004). *Computer Mediated Communication*. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=bNaDc7EXJloC>
- West, R., & Turner, L. H. (2010). *Introducing Communication Theory* (Fourth Edi). McGraw-Hill.