



J P P I S B

Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya

Vol.01 No.02(2022)

<http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/JPPISB>

E-issn : 2809-9508

<https://doi.org/10.47233/jppisb.v1i2.598>

PROSES KOMUNIKASI PT GARUDA *BRANCH OFFICE* PADANG DALAM SOSIALISASI PROTOKOL KESEHATAN DI LINGKUNGAN KERJA

Bening Setara Bulan

Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, peminatan Public Relation, Jl. Sawahan No. 103, Simpang Haru, Kec. Padang Timur., Kota Padang, Sumatera Barat

e-mail : bening.stb@gmail.com

e-mail : najmuddinphd@gmail.com

Abstract

The communication process when implementing new normal can be interpreted as the sequence of events that occur when an individual conveys a message to another individual about implementing new habits in the middle of the work environment. New normal is a change in behaviors or habits to keep carrying out activities as usual but by always applying health protocols in the midst of the COVID-19 pandemic. The new habits are to use a mask, social distancing, always wash hands and avoid crowds. In the communication process, socialization is needed as a first step to introduce new normal policies. Socialization is done by people, groups, institutions, who teach others things that must be known in order to become new guidelines. Socialization about the new normal is a form of solution for the efforts of the employees from PT Garuda to be wiser in implementing the new normal health protocol, also be able to develop curiosity and comply with the enactment of new work regulations. The current COVID-19 pandemic requires every company to be more active in socialization and preventive health measures to protect the employees from the COVID-19 transmission chain. In this study, researcher used five informants which were divided into key informants, consisting of general managers, marketing & sales executives, Garuda Branch Office Padang ticketing, and supporting informants, consisting of OB and security. The method used in this study is a qualitative method with Laswell's approach theory. The results of this study is that the communication process in the application of new normal in the work environment using WA media groups and email blast and supported by interpersonal communication to all employees.

Keywords : communication process, new normal, socialization, work environment

Abstrak

Proses komunikasi dalam penerapan *new normal* dapat diartikan sebagai urutan peristiwa yang terjadi ketika seorang individu menyampaikan pesan kepada individu lain tentang penerapan kebiasaan baru di tengah lingkungan kerja. *New normal* adalah perubahan perilaku atau kebiasaan untuk tetap menjalankan aktivitas seperti biasa namun dengan selalu menerapkan protokol kesehatan di tengah pandemi COVID-19. Adapun kebiasaan baru yang dilakukan adalah menggunakan masker, menjaga jarak, selalu mencuci tangan serta menghindari kerumunan. Di dalam proses komunikasi diperlukan sosialisasi sebagai langkah awal untuk pengenalan kebijakan *new normal*. Sosialisasi dilakukan oleh orang, kelompok, lembaga, yang mengajari orang lain tentang hal-hal yang harus diketahui agar menjadi pedoman baru. Sosialisasi tentang *new normal* adalah bentuk solusi supaya karyawan PT Garuda lebih bijak dalam menerapkan protokol kesehatan *new normal* dengan baik, juga mampu menumbuhkan rasa keingintahuan dan patuh terhadap pemberlakuan

peraturan kerja baru. Pandemi COVID-19 yang berlangsung sekarang ini mengharuskan setiap perusahaan lebih giat dalam sosialisasi dan tindakan preventif kesehatan untuk melindungi karyawan dari mata rantai penularan COVID-19. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 5 informan yang mana terbagi atas informan kunci yang terdiri atas *general manager, Marketing & Sales Eksekutif, Ticketing Garuda Branch Office Padang*, dan informan pendukung yang terdiri atas OB dan *security*. Metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teori pendekatan Laswell. Hasil dari penelitian ini adalah proses komunikasi dalam penerapan *new normal* di lingkungan kerja menggunakan media WA *group* dan *email blast* dan ditunjang dengan komunikasi interpersonal terhadap semua karyawannya.

Kata kunci : Proses Komunikasi, New Normal, Sosialisasi, Lingkungan Kerja

Latar Belakang

Wabah virus Corona telah masuk ke Indonesia sejak Maret tahun 2020. Sejak itu, tak kurang-kurang pemerintah Indonesia melakukan berbagai upaya untuk mengendalikannya, seperti memberlakukan *work from home* bagi para pekerja kantoran, kuliah dan sekolah yang dilakukan daring atau didalam jaringan. Tentu saja hal ini telah dipertimbangkan dengan baik sebelumnya oleh pemerintah. Namun, kasus positif Corona justru semakin meningkat dari hari ke hari. Menurut Benefita (2020:215) Kementrian Republik Indonesia menyebutkan bahwa pandemi ini pertama kali terdeteksi di Wuhan, China. Yaitu pada tanggal 30 Desember 2019 yang ketika itu memberikan informasi berupa “pemberitahuan segera tentang pengobatan pneumonia dari penyebab yang tidak diketahui”.

COVID-19 menyebar begitu cepat ke seluruh penjuru dunia dan berubah menjadi pandemi horor bagi masyarakat dunia. Hingga penelitian ini ditulis, ditemukan 93 negara yang telah terjakit COVID-19. Pandemi COVID-19 yang telah menyebar pada akhirnya membawa resiko yang sangat buruk bagi perekonomian Indonesia khususnya dari sisi pariwisata, perdagangan, serta investasi.

Setelah beberapa waktu pemerintahan Indonesia menerapkan segala sesuatu untuk melaksanakan segala

kegiatan dirumah, maka dimulai pemberlakuan *new normal*. *New normal* adalah perubahan perilaku atau kebiasaan dalam menjalankan aktifitas seperti biasa namun selalu menerapkan protokol kesehatan ditengah pandemi COVID-19. Himbuan dari pemerintah menganjurkan kita agar bisa hidup berdampingan dengan virus yang telah menelan ratusan ribu jiwa diseluruh dunia. Adrian Habibi (2020:200) mengatakan bahwa normal baru atau *new normal* secara umum disepakati tanpa sadar, yakni menerangkan suatu kondisi yang terbentuk akibat lamanya kehidupan sosial masyarakat selama COVID-19.

Beberapa penelitian menjelaskan, suatu kebiasaan yang terus menerus dilakukan akan menjadi kebiasaan baru. Untuk hal ini, hampir semua peneliti sosial duduk dalam pendapat yang sama. Perbedaannya terletak berapa lama kebiasaan baru itu terbentuk. Beberapa ahli yang menetapkan berapa lama kebiasaan baru. Untuk hal ini semua peneliti sosial duduk dalam pendapat yang sama. Perbedaannya terletak berapa lama kebiasaan baru itu terbentuk. Maxwell Maltz dari buku *Psychocybernetics* menetapkan 21 hari untuk membentuk kebiasaan baru. Maltz, (2015). Pendapat lain pun datang dari Phillipa Lally peneliti psikologi kesehatan dari University College London, bahwa untuk menciptakan kebiasaan baru rata-rata dibutuhkan 66 hari untuk mengubah

pembiasaan menjadi kebiasaan sebagaimana publikasi penelitiannya dalam *European Journal of Social Psychology*.

Saat *new normal* dilakukan berbagai perusahaan melakukan berbagai contoh aturan baru, seperti penerapan pola kerja dan pengaturan waktu kelompok kerja bagi karyawan. Hal ini berguna untuk menghindari interaksi langsung para pekerja. Penerapan ini diawali lewat rencana relaksasi Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB hingga pemberian izin bagi penduduk dibawah 45 tahun untuk beraktifitas diluar rumah kembali. Berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah. Kebijakan yang diambil pemerintah dalam penerapan *new normal* pasca PSBB dimana dengan metode penelitian hukum normatif. Disimpulkan bahwa PSBB yang diatur dalam peraturan pemerintah nomor 21 2020 sebagai turunan dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan, menunjukkan bahwa eksistensi hukum sangat diperlukan sebagai pedoman ketika negara dihadapkan dengan Kejadian Luar Biasa (KLB) yang meresahkan dunia.

Lembaga kesehatan dunia WHO meliris data jumlah kematian dunia yang disebabkan oleh COVID-19 mencapai 3.810.000 orang (WHO, 12 Juni 2021). Sementara untuk Indonesia total kematian mencapai 2.091 orang, sedangkan yang positif 1.091.000 orang, dan sembuh 1.750.000 (Covid19.go.id, 12 Juni 2021). Selain dari dampak lain dari pandemi ini adalah meningkatnya jumlah pengangguran. Kondisi ambigu juga muncul ketika prediksi para ilmuan kapan COVID-19 bisa berakhir. Permasalahan ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah sehingga pemerintah perlu mengambil kebijakan guna memperbaiki kondisi Indonesia tetap produktif, namun

tetap mematuhi protokol kesehatan. Saat ini, Indonesia telah memasuki fase baru dalam penanganan COVID-19, yaitu *new normal*. Suatu kondisi di mana masyarakat kembali dapat beraktivitas, bekerja, beribadah seperti biasa, namun dengan desain yang baru. Berbagai protokol menyambut era *new normal* telah dipersiapkan oleh pemerintah, termasuk dalam tatanan birokrasi guna memberikan pelayanan publik di era COVID-19.

Lembaga kesehatan dunia WHO meliris data jumlah kematian dunia yang disebabkan oleh COVID-19 mencapai 3.810.000 orang (WHO, 12 Juni 2021). Sementara untuk Indonesia total kematian mencapai 2.091 orang, sedangkan yang positif 1.091.000 orang, dan sembuh 1.750.000 (Covid19.go.id, 12 Juni 2021). Selain dari dampak lain dari pandemi ini adalah meningkatnya jumlah pengangguran. Kondisi ambigu juga muncul ketika prediksi para ilmuan kapan COVID-19 bisa berakhir. Permasalahan ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah sehingga pemerintah perlu mengambil kebijakan guna memperbaiki kondisi Indonesia tetap produktif, namun tetap mematuhi protokol kesehatan. Saat ini, Indonesia telah memasuki fase baru dalam penanganan COVID-19, yaitu *new normal*. Suatu kondisi di mana masyarakat kembali dapat beraktivitas, bekerja, beribadah seperti biasa, namun dengan desain yang baru. Berbagai protokol menyambut era *new normal* telah dipersiapkan oleh pemerintah, termasuk dalam tatanan birokrasi guna memberikan pelayanan publik di era COVID-19.

Perubahan birokrasi memerlukan ide-ide kreatif yang dikembangkan melalui sebuah inovasi dalam pelayanan publik. Sehingga pelayanan publik tetap berjalan dengan baik, tanpa kendala meskipun dalam kondisi pandemi COVID-19. Mengelola perubahan dan

inovasi birokrasi sangat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan. Oleh karena itu, kepemimpinan yang transformatif agar menghasilkan perubahan dan inovasi dalam birokrasi. Adapun gambaran umum yang ditetapkan di setiap perusahaan adalah wajib mencuci tangan sebelum masuk kantor, adanya cek suhu sebelum memasuki ruangan kantor, wajib mengenakan masker, dan selalu menjaga jarak minimal 2 meter.

Mengenai dampak COVID-19 tidak satupun perusahaan yang selamat dari dampak pandemi ini, salah satunya usaha penerbangan seperti Garuda Indonesia. Garuda Indonesia merupakan maskapai milik negara dengan kredibilitas yang baik dimata masyarakat. Walaupun sudah mendapatkan penghargaan, tetap saja semua perusahaan yang ada di Indonesia termasuk Garuda Indonesia terkena dampak COVID-19. Garuda Indonesia sendiri tentunya sudah menerapkan protokol kesehatan baik di kantor maupun di penerbangan.

Penerapan protokol kesehatan dan keamanan terbaik di masa pandemi versi Safe Travel Barometer- lembaga audit independen yang menilai aspek standar penerapan protokol kesehatan dan keamanan maskapai penerbangan global dalam pencegahan penyebaran. Hasil audit tersebut, Garuda Indonesia menjadi satu-satunya maskapai penerbangan asal Indonesia yang berhasil masuk dalam jajaran 20 besar lainnya. Penilaiannya berdasarkan komprehensif standar penerapan protokol kesehatan dan keamanan layanan penerbangan.

Peningkatan standar higienitas dalam layanan penerbangan tentunya menjadi fokus utama pada masa pandemi ini. Penerapan protokol kesehatan serta standar pelayanan yang mengedepankan kualitas dan keamanan layanan, termasuk menerapkan prosedur *physical distancing*,

baik di kantor maupun di penerbangan. Agar terciptanya penerapan protokol kesehatan di lingkungan kerja secara kondusif, diharapkan proses komunikasi berjalan dengan efektif. Kegiatan komunikasi sendiri merupakan sarana menyampaikan pesan kepada khalayak. Pesan yang disampaikan diharapkan mampu mengubah persepsi bahkan kebiasaan suatu individu.

Ketika *new normal* berlangsung proses komunikasi dilaksanakan untuk memberi informasi guna menekan penyebaran virus Corona. Para pekerja memiliki kontribusi besar dalam memutus rantai penularan karena besarnya jumlah pekerja dan besarnya mobilitas, serta interaksi yang umumnya disebabkan aktivitas bekerja, dengan ini diharapkan pelaksanaan protokol kesehatan di lingkungan kerja terlaksanakan dengan baik.

Proses komunikasi dalam penerapan *new normal* dapat diartikan sebagai urutan peristiwa yang terjadi ketika manusia menyampaikan pesan kepada individu lain. Komunikasi didefinisikan sebagai proses. Misalnya seperti seorang komunikator menyampaikan pesan berupa lambang-lambang yang mempunyai arti, yang disalurkan melalui suatu saluran tertentu kepada komunikan. Dari pengertian tersebut dapat dilihat proses komunikasi diawali dengan komunikator yang menyampaikan pesan dan diakhiri dengan komunikan sebagai penerima pesan.

Pesan merupakan elemen yang paling mendasar dalam komunikasi. Berhasilnya komunikasi apabila pesan yang disampaikan komunikator dapat mengubah pengetahuan, sikap, maupun perilaku komunikan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan adanya strategi komunikasi, sosialisasi

komunikasi, jangkauan pesan komunikasi, perencanaan pesan komunikasi, dan etos komunikator. Nurhadi (2017:95) proses komunikasi serta sosialisasi dalam penerapan *new normal* terjadi manakala individu saling berinteraksi dalam aktivitas komunikasi. Proses adalah urutan peristiwa. Seperti menyampaikan pesan guna mewujudkan motif komunikasi.

Pengenalan awal protokol kesehatan di lingkungan kerja diperlukan berbagai hal penunjang agar pesan tersebut tersampaikan secara tepat. Salah satunya dengan sosialisasi. Sosialisasi adalah Sosialisasi adalah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebutkan sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*roletheory*). Proses sosialisasi diajarkan sebagai peran-peran yang harus dijalankan oleh individu. Menurut pendapat Soejono Dirdjosisworo (1985), bahwa sosialisasi mengandung tiga pengertian yaitu :

1. Proses sosialisasi adalah proses belajar, yaitu suatu proses akomodasi yang mana individu menahan, mengubah dalam dirinya dan mengambil cara hidup atau kebudayaan masyarakatnya.
2. Dalam proses sosialisasi itu individu mempelajari kebiasaan, sikap, ide-ide, pola-pola nilai dan tingkah laku, dan ukuran kepatuhan tingkah laku.
3. Semua sifat dan kecakapan yang dipelajari dalam proses sosialisasi itu disusun dan dikembangkan sebagai suatu kesatuan dalam diri pribadinya.

Dalam pembahasan ini peneliti memberikan penalaran untuk meyakinkan bahwa dari proses komunikasi yang

diberlakukan oleh PT Garuda *Branch Office* Padang dalam sosialisasi protokol kesehatan dilingkungan kerja, terlaksana dengan semestinya. Hal ini karena karyawan Garuda *Branch Office* Padang relatif sedikit dan mudah untuk di *monitoring*, maka dari itu penyampaian sosialisasi protokol kesehatan dilingkungan kerja berjalan efektif. Adanya sedikit *problem* yakni masalah *signal* (jaringan internet). Tetapi hal ini tidak menjadi hambatan yang serius.

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses komunikasi PT Garuda *Branch Office* Padang dalam sosialisasi protokol kesehatan dilingkungan kerja. Proses komunikasi di Garuda *Branch Office* Padang menggunakan media WA *blast* serta *email* dan ditunjang dengan komunikasi interpersonal, karena karyawannya yang relatif sedikit dan mudah untuk di *monitoring*.

Kerangka Pemikiran

Dimulai dari rumusan penelitian tentang bagaimana proses komunikasi yang diberlakukan oleh PT Garuda *Branch Office* Padang dalam sosialisasi protokol kesehatan dilingkungan kerja. Dengan menggunakan teori *Laswell*, Laswell mengatakan bahwa cara yang tepat untuk menjelaskan komunikasi adalah dengan menjawab lima unsur pertanyaan. *Who* (siapa), *say what* (pesan), *in which* (media yang digunakan), *to whom* (penerima), dan *what effect* (efek yang timbul). Model *Lasswel* ini bersifat *linier* (satu arah) karena lebih mementingkan efek dan tidak ada *feedback* (umpan balik). Efek menurut Donal K. Robert

merupakan suatu perubahan perilaku manusia setelah menerima pesan

Menurut Steven ada tiga efek yang terjadi setelah individu menerima pesan (Ruliana, 2018):

1. Efek kognitif terjadi perubahan pada apa yang dipahami, diketahui, dan yang dipersepsikan khalayak. Efek ini mempunyai kaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan.
2. Efek afektif timbul jika ada perubahan dengan apa yang sedang dirasakan, disengani, dan yang tidak disukai khalayak.
3. Efek behavioral merujuk pada perilaku yang nyata dan diamati.

Model Lasswell ini bersifat *linier* (satu arah) karena lebih mementingkan efek dan tidak ada *feedback* (umpan balik). Efek menurut Donal K. Robert merupakan suatu perubahan perilaku manusia setelah menerima pesan.

Di penelitian ini menjelaskan tentang proses komunikasi PT Garuda *Branch Office* Padang dalam sosialisasi protokol kesehatan di lingkungan kerja. Dengan menggunakan rumusan masalah yaitu, bagaimana proses komunikasi yang diterapkan oleh Garuda *Branch Office* Padang ketika menerapkan sosialisasi *new normal* di lingkungan kerja. Pada penelitian ini peneliti menggunakan model komunikasi *D. Lasswell*, dimana terdapat lima unsur komunikasi, seperti: 1) *Who* (siapa), 2) *Say what* (pesan), 3) *In wich channel (media)*, 4) *To whom*(penerima), 5) *With what effect* (apa efeknya). Dengan model komunikasi *D Lasswel* ini peneliti diharapkan dapat mengetahui bagaimana proses komunikasi yang dilakukan PT Garuda *Branch Office* Padang yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.2, Sawahan, Kec Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat dalam penerapan protokol kesehatan di lingkungan kerja

Metode Penelitian

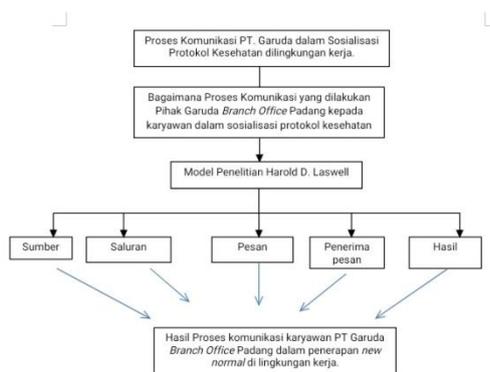
Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan desain penelitian wawancara yakni penelitian yang bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan metode cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Selain itu digunakan pula sekunder berupa wawancara langsung dalam penelitian, disini peneliti menemukan informan kunci dan informan pendukung yang mana berguna untuk mengetahui fenomena langsung atas yang peneliti teliti.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara mendalam

Dalam penelitian ini teknik wawancara mendalam digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2012) wawancara mendalam

Bagan 1 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran

dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat.

2. Observasi

Observasi dilakukan saat melakukan kegiatan penelitian untuk mengumpulkan suatu data. Menurut Arikunto (2010) observasi diartikan sebagai memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Observasi yang disebut juga dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan alat indra.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Analisis Data

Analisa data didalam penelitian kualitatif dilakukan saat proses pengumpulan data. Menurut Sugiono (2010) analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2010) reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yangtelah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah di reduksi kedalam laporan secara sistematis. Data disajikan dalam bentuk narasi berupa Proses Komunikasi PT Garuda *Branch Office* Padang dalam Sosialisasi protokol kesehatan di Lingkungan Kerja.

Penarikan Kesimpulan

. Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2010:345) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diambil awal adalah sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat serta mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk mengkaji keabsahan data yang diperoleh dilapangan. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik Triangulasi. Triangulasi merupakan suatu teknik pengecekan validitas data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk pengecekan atau pembandingan data tersebut. Menurut Moleong dalam (Juliarta 2010)

Triangulasi sumber dapat dicapai dengan beberapa jalur yaitu :

1. Membandingkan data hasil observasi dan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan seseorang di depan umum dan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan pandangan seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang yang berbeda-beda.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan sisi dokumen yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber data yaitu membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil data wawancara, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan, dengan membandingkan hasil wawancara dengan informan satu dengan informan lainnya.

Hasil dan Pembahasan

Proses Komunikasi PT Garuda Branch Office Padang Dalam Sosialisasi Protokol Kesehatan di Lingkungan Kerja

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori komunikasi pendekatan Laswell. Teori Laswell yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian ini adalah dengan menjawab lima unsur pertanyaan siapa, pesan, media

yang digunakan, penerima, dan efek apa yang ditimbulkan. Di penelitian ini, peneliti menggunakan 5 sumber informan. 3 informan kunci dan 2 informan pendukung. Yang mana masing-masing nya akan peneliti jelaskan sebagai berikut :

1. (Informan 1) : Novian, *General Manager* (56 Tahun)

Dalam penelitian ini peneliti bertemu dan berkenalan pertama kalinya dengan Bapak Novian sekitar pertengahan Agustus 2021 saat pra-penelitian lapangan. Bapak Novian merupakan *General Manager* di kantor Garuda *Branch Office* Padang. Menurut Bapak Novian, sosialisasi protokol kesehatan dalam penerapan *new normal* di lingkungan kerja pertama kali dilaksanakan saat adanya aturan dari pemerintah untuk hidup berdampingan dengan COVID-19 dengan aturan dan ketentuan yang baru. Hal ini karena dampak pandemi terhadap ekonomi yang dianggap sudah begitu mengkhawatirkan. Sehingga bila tidak segera diterapkan akan ada lebih banyak pekerja yang menjadi korban. Menurut Bapak Novian saat pertama kali melakukan sosialisasi protokol kesehatan di lingkungan kerja, beliau mendapat informasi dari Garuda Pusat Jakarta untuk pemberlakuan *new normal* pertama kali di lingkungan kerja. Karena Bapak Novian selaku pimpinan tertinggi di Garuda *Branch Office* Padang beliau lalu mensosialisasikan *new normal* ke semua karyawan di lingkungan kantor tersebut. Disamping melakukan sosialisasi via *WA group* dan email, sesekali Bapak Novian melakukan sosialisasi langsung atau komunikasi interpersonal kepada karyawannya. Dilakukan komunikasi langsung karena karyawan di Garuda *Branch Office* Padang relatif sedikit dan mudah untuk di *monitoring* langsung.

2. (Informan 2) : Ayu Enike, *Marketing&Sales Executive* (29 Tahun)

Ibu Ayu merupakan informan kedua peneliti, Ibu Ayu merupakan *Marketing&Sales Executive* di Garuda *Branch Office* Padang. Yang mana untuk jabatan ini bertugas dalam pengembangan kampanye pemasaran untuk mempromosikan produk, layanan, acara, sampai kampanye tertentu. Dalam hal ini jabatan Ibu Ayu diperhitungkan dalam ikut serta mensosialisasikan dan mengikuti setiap protokol kesehatan di lingkungan kerja bersama karyawan lainnya. Ibu Ayu mengatakan bahwa proses komunikasi yang dilakukan pertama kali oleh Bapak Novian selaku *General Manager*, Bapak Novian turun langsung ke *team* nya walaupun sebelumnya dilakukan sosialisasi Via WA *group* dan *email*. Contohnya jika baru datang ke kantor, beliau selalu melihat seluruh suasana kantor, dan jika ada hal yang perlu ditanyakan, langsung koordinasi dengan *manager* masing-masing.

3.(Informan 3) : Vanny Savitri, *Front Liner Ticketing* (30 Tahun)

Ibu Vanny merupakan informan ketiga peneliti dan memiliki posisi penting dalam proses transaksi *ticketing* untuk *customer* di Garuda *Branch Office* Padang. *Front Liner Ticketing* merupakan garda terdepan dari suatu perusahaan yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan *customer*. Ibu Vanny memiliki jabatan di Garuda *Branch Office* Padang dalam melayani *customer* secara langsung, termasuk dalam hal memberikan sapaan, senyum, serta rujukan solusi jika di perlukan. Menurut Ibu Vanny saat penerapan

protokol kesehatan di lingkungan kerja, prosesnya menggunakan Via WA *group*, jika untuk diperkenalkan kembali untuk melakukan protokol kesehatan yang disosialisasikan, semua karyawan di Garuda *Branch Office* Padang sudah mengetahuinya. Di tambah lagi dengan protokol kesehatan yang di tetapkan oleh pemerintah pun di *share* ulang oleh *head office* dari Jakarta.

4.(Informan 4) : Khairil, *Security* (51 Tahun)

Bapak Khairil merupakan seorang *security* di Garuda *Branch Office* Padang. Beliau merupakan orang yang mengetahui adanya pelaksanaan *new normal* di lingkungan kerja. Saat *new normal* berlangsung, tugas Bapak Khairil melakukan pengecekan suhu, mengatur jarak *customer* yang datang, mengingatkan untuk wajib mengenakan masker, dan memastikan pelaksanaan *new normal* saat *customer* datang ke kantor berjalan dengan semestinya. Menurut Bapak Khairil, saat pertama kali mengetahui adanya *new normal* di lingkungan kerja dan menggunakan masker sehari-hari, beliau merasakan engap dan resah. Hal ini wajar terjadi karena sebelum COVID-19, dalam bertugas sehari-hari Bapak Khairil tidak mengenakan masker. Ketika sudah ada sosialisasi untuk melaksanakan *new normal* di lingkungan kerja, Bapak Khairil beserta karyawan yang lainnya mengikuti aturan *new normal*. Salah satunya wajib mengenakan masker selama di lingkungan kerja. Setelah menjadi kebiasaan, penggunaan masker menurut beliau adalah hal yang sudah semestinya. Bahkan jika beliau melihat orang yang tidak mengenakan masker, sepertinya hal yang tidak wajar. Untuk sosialisasinya diketahui dari pusat dan dikirimkan ke *email*. Nanti para *general manager* yang

mendapatkan *email* tersebut memberitahu kepada semua karyawan yang ada di *Branch Office* tersebut. Informasi yang sampai didapatkan dari *WA group* dan sesekali *face to face* atau langsung.

5. (Informan 5) : Yusnimar, O.B (52 Tahun)

Ibu Yusnimar merupakan satu-satunya O.B di Garuda *Branch Office* Padang hal ini karena lingkungan Garuda *Branch Office* Padang relatif kecil. Saat pertama kali mengikuti sosialisasi *new normal* (menggunakan masker) Ibu Yusnimar mengaku engap saat bernafas. Karena sebelum COVID-19 terjadi, dalam melakukan kegiatan sehari-sehari beliau tidak mengenakan masker. Ibu Yusnimar mengatakan bahwa sosialisasi serta penerapan *new normal* di lingkungan kerja merupakan hal yang bagus karena berguna untuk menjaga kesehatan diri kita, menjaga imun tubuh kita, setidaknya terhindar juga dari penyakit COVID-19. Dalam mendapatkan informasi mengenai sosialisasi protokol kesehatan, Ibu Yusnimar diberitahu oleh karyawan Garuda *Branch Office* Padang.

Dalam Sosialisasi protokol kesehatan di lingkungan kerja Garuda *Branch Office* Padang Sudah menjadi aturan umum saat *new normal* dilaksanakan disetiap aspek lingkup lingkungan kerja. Kementerian Kesehatan RI telah menerbitkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Menteri Kesehatan RI dr. Terawan Agus Putranto mengatakan dunia usaha dan masyarakat pekerja memiliki kontribusi besar dalam memutus mata rantai penularan karena besarnya

jumlah populasi pekerja dan besarnya mobilitas, serta interaksi penduduk umumnya disebabkan aktifitas bekerja. Beliau mengatakan bahwa tempat kerja sebagai fokus interaksi dan berkumpulnya orang. Hal ini menjadikan faktor yang perlu diantisipasi penularannya.

Peraturan Pemerintah nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan COVID-19 menyatakan bahwa PSBB dilakukan salah satunya dengan meliburkan tempat kerja. Namun dunia kerja tidak mungkin selamanya dilakukan pembatasan, roda perekonomian harus tetap berjalan. Untuk pasca pemberlakuan PSBB dengan kondisi pandemi COVID-19 yang masih berlangsung, perlu dilakukan upaya mitigasi dan kesiapan tempat kerja seoptimal mungkin sehingga dapat beradaptasi melalui perubahan pola hidup pada situasi COVID-19 atau *new normal*. Berikut merupakan pencegahan COVID-19 secara rinci yang diterapkan disetiap lingkungan kerja :

1. Di pintu masuk tempat kerja dilakukan pengukuran suhu dengan metode termogun, dan sebelum masuk kerja terapkan *self assesment* Risiko COVID-19 untuk memastikan pekerja yang akan masuk kerja dalam kondisi tidak terjangkit COVID-19.

2. Pengaturan waktu kerja yang tidak terlalu panjang yang akan mengakibatkan kekurangan waktu istirahat dan penurunan sistem kekebalan tubuh.

3. Mewajibkan menggunakan masker sejak perjalanan dari/ke rumah, dan selama ditempat kerja.

4. Mengatur asupan nutrisi makanan yang diberikan oleh tempat

kerja, pilih buah-buahan yang banyak mengandung Vitamin C seperti jeruk, jambu dan sebagainya untuk membantu mempertahankan daya tahan tubuh. Atau jika memungkinkan pekerja dapat diberikan suplemen vitamin C.

5. Memfasilitasi tempat kerja yang nyaman dan sehat. Memastikan seluruh area kerja bersih dan higienis dengan melakukan pembersihan secara berkala menggunakan desinfektan yang sesuai, terutama pada pegangan pintu dan tangga, tombol lift, peralatan kantor yang digunakan bersama area, dan fasilitas umum lainnya.

6. Menjaga kualitas udara tempat kerja dengan mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari masuk ruangan kerja, pembersihan filter AC.

7. Menyediakan sarana cuci tangan dan *handsanitizer*.

8. *Physical Distancing* dalam semua aktifitas kerja. Pengaturan jarak kerja minimal 1 meter pada setiap aktifitas kerja (pengaturan meja/*work station*, pengaturan kursi saat di kantin dll)

9. Etika batuk dan membudayaan etika batuk (tutup mulut dan hidung dengan lengan atas bagian dalam) dan jika menggunakan tisu untuk menutup batuk dan pilek, buang tisu bekas buang tisu bekas ketempat sampah yang tertutup dan cuci tangan dengan sabun dan air yang mengalir setelahnya.

10. Menghindari penggunaan alat pribadi secara bersamaan seperti alat solat, alat makan, dan lain-lain.

Mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada para pekerja di Garuda *Branch Office* Padang dilakukan secara intensif agar memberikan pemahaman yang benar terkait masalah pandemi COVID-19, sehingga karyawan mendapatkan pengetahuan untuk secara mandiri melakukan tindakan preventif dan promotif guna mencegah penularan penyakit dan mengurangi kecemasan berlebihan akibat informasi tidak benar. Didalam sosialisasi protokol kesehatan di lingkungan kerja materi yang dapat diberikan seperti penyebab COVID-19 dan cara pencegahannya, mengenali gejala awal dan tindakan yang harus dilakukan saat gejala timbul, praktik mencuci tangan yang benar serta contoh etika batuk, mengadakan alur pemeriksaan bila didapatkan kecurigaan. Metode sosialisasi edukasi yang dapat dilakukan di lingkungan kerja seperti pemasangan banner, pamphlet, majalah dinding di area strategis yang dapat dilihat oleh karyawan dan *customer* seperti di pintu masuk, area makan/*pantry*, area istirahat, ruangan pemesanan *ticketting*, dan menggunakan media WA *group* atau email *blast* ke semua karyawan secara berkala untuk mengingatkan.

Sosialisasi merupakan suatu proses yang bagaimana memperkenalkan sistem pada seseorang serta bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Setelah peneliti melakukan pra penelitian sampai dengan penelitian dapat dikatakan bahwa sosialisasi di Garuda *Branch Office* Padang berlangsung secara menyeluruh yang mana sejumlah karyawannya dalam situasi yang sama dan dapat dijangkau dalam waktu yang bersamaan juga. Didalam sosialisasi adanya orang yang akan mensosialisasikan, pesan apa yang disampaikan, dengan menggunakan media

apa serta apa hasil yang didapatkan setelah sosialisasi tersebut berlangsung.

Tujuan dari sosialisasi saat *new normal* berlangsung adalah untuk menyesuaikan tingkah laku dengan harapan agar karyawan Garuda *Branch Office* Padang memiliki aturan baru mengenai hidup berdampingan dengan COVID-19. Pilihan terbaik bagi setiap karyawan adalah untuk tetap berdisiplin dan membiasakan diri dengan protokol kesehatan sebagai jalan menuju tatanan kehidupan baru. Menurut Benefita (2020:215) yang telah mengulas tentang berlangsungnya pandemi yang berlangsung kurang lebih 1,5 tahun sejak pertama kali muncul di Wuhan China pada akhir 2019 lalu, maka *World Health Organization* (WHO) dan banyak negara, termasuk Indonesia yang telah bersepakat mempersiapkan langkah-langkah untuk hidup berdampingan dengan virus corona.

Sosialisasi dalam panduan protokol kesehatan yang dimaksudkan merupakan dasar tatanan hidup baru bagi setiap individu, mengingat COVID-19 diperkirakan tidak hilang dalam waktu cepat. Tidak ada pilihan lain selain disiplin menjalankan protokol kesehatan sebagai salah satu kebiasaan baru. Tidak heran pemerintah memprioritaskan pelaksanaan protokol kesehatan di ruang/fasilitas publik termasuk di setiap lingkungan kerja. Penyusunan protokol kesehatan di masing-masing lingkungan kerja melibatkan pihak pemangku kepentingan terkait. Berdasarkan artikel Menkominfo setiap protokol kesehatan didasarkan pada 3 standar, yaitu standar jumlah, aktivis, dan perilaku.

Standar jumlah yaitu mengenai kapasitas/fasilitas untuk memastikan

penerapan 3M (memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan). Standar aktivis adalah bentuk dan durasi aktivitas yang diperbolehkan untuk menerapkan 3M. Sedangkan standar perilaku artinya pengunjung/pengguna fasilitas harus dipastikan menjalankan 3M. Dalam dialog virtual Media Center KPCPEN (31/08/2021) Juru bicara Vaksinasi Kementerian Kesehatan, Siti Nadia Tarmizi menegaskan bahwa *monitoring* protokol kesehatan yang disusun pemerintah tersebut dilakukan untuk memastikan setiap individu aman dalam melakukan aktivitas apapun, termasuk di lingkungan kerja. Selain itu pemerintah juga mengharapkan setiap individu mampu mengadaptasi kebiasaan baru dalam hidup berdampingan dengan COVID-19 serta mengharapkan dukungan individu dengan cara terus berdisiplin protokol kesehatan, ikut vaksinasi, dan mempersiapkan diri menuju tatanan hidup baru yakni *new normal*.

Saat Bapak Novian selaku *general manager* PT Garuda *Branch Office* Padang memimpin pelaksanaan sosialisasi protokol kesehatan pertama kalinya, proses sosialisasi berlangsung menggunakan via WA *group* dan *email blast*. Melalui media ini pesan yang disampaikan akan diterima secara cepat dan serentak. Beliau mengatakan bahwa arahan dari pusat tentang pelaksanaan *new normal* di lingkungan kerja sudah jelas. Misalnya dikantor sudah tahu harus menjaga jarak, menggunakan masker, menghindari kerumunan, masuk kantor bergiliran. Sekarangpun sudah mulai kembali untuk masuk kantor bergiliran untuk menghindari adanya perkumpulan. Karena untuk peraturan PPKM mengharuskan seperti itu. *Based on* semuanya dari *corporate information*.

Ujar Bapak Novian, saat peneliti melakukan pra-penelitian.

Proses sosialisasi disini merupakan penekanan terhadap *social distancing*, sering cuci tangan, pengukuran suhu tubuh, menggunakan masker, himbauan melaksanakan vaksin, dan penyemprotan desinfektan secara berkala di lingkungan kerja. Saat sosialisasi di Garuda Branch Office Padang berlangsung, karyawan disana umumnya sudah tahu mengenai *new normal*, tetapi karena Bapak Novian sebagai *general manager* di kantor, beliau mendapat perintah dari pusat (Jakarta) untuk melakukan sosialisasi protokol kesehatan di lingkungan kerja.

Saat awal pandemi berlangsung, peraturan akan 3M yakni mencuci tangan dengan sabun di air mengalir, menjaga jarak dan penggunaan masker sangat sering disosialisasikan dimana-mana. Bahkan hampir menjadi semboyan saat masyarakat Indonesia hidup berdampingan dengan COVID-19. Aturan ini berkembang lagi ketika lonjakan kasus terjadi. Pemerintah dan tenaga medis kembali mensosialisasikan kembali tambahan untuk 3M menjadi 6M. Tambahan tersebut adalah :

1. mencuci tangan dengan sabun di air mengalir.
2. menjaga jarak.
3. penggunaan masker.
4. menjauhi kerumunan / mengurangi mobilitas.
5. melaksanakan himbauan vaksin.
6. menghindari makan bersama.

Hal yang sama juga dilakukan oleh lingkungan kerja Garuda Branch Office Padang demi keselamatan dan keamanan bersama saat bekerja di kantor. Untuk peraturan tambahan dari pusat yang mulanya 3M menjadi 6M, Garuda Branch

Office Padang juga melakukan hal yang sama dengan membuat 2 kategori untuk aturan baru tersebut. Yakni eksternal dan internal. Bagian eksternal nya adalah *customer* yang datang, misalnya seperti di kantor adanya pengaturan jarak duduk dengan label silang, dalam pemberian layanan *front linear* selalu mengenakan masker dan *face shield*. Jika untuk internal nya untuk setiap komunikasi yang berkaitan dengan pekerjaan menggunakan media WA group, email blast, zoom meeting atau messenger team, serta himbauan melaksanakan vaksin.

“Tambahan untuk 3M, terbagi dari 2 kategori. Internal dan eksternal. Jika eksternal contoh nya sebagai *customer*, adanya cek suhu sebelum memasuki kantor, adanya pengaturan jarak duduk dengan label silang, dalam pemberian layanan *front linear* selalu mengenakan masker dan *face shield*. Untuk internal Garuda diatur untuk jam masuk kerja, ada yang sebagian *Work From Home*, ada yang sebagian *Work From Office*. Semua sifat komunikasi menggunakan email dan WA blast dari pada tatap muka. Komunikasi di bagian internal mulai dari komunikasi yang biasanya ada didalam ruangan *meeting*, sekarang menggunakan *zoom meeting* atau *messenger team* serta himbauan melaksanakan vaksin bagi setiap karyawan Garuda Branch Office Padang. Dan hal ini tentunya berkaitan dengan menjaga jarak. Saat ini *events* tahunan kita tidak ada, semuanya ditahan dahulu sampai pandemi selesai.”

Sumber : Wawancara dengan Bapak Novian pada 06 September 2021 pukul 16.56 WIB

Untuk menjadi suatu kebiasaan termasuk melakukan protokol kesehatan di lingkungan kerja, masalah ini

merupakan hal yang baru bagi setiap perusahaan. Tidak terkecuali di PT Garuda *Branch Office* Padang. Respon mula yang didapat sebagai langkah awal untuk keselamatan dan keamanan para karyawan merupakan hal yang ingin sama-sama dituju. Respon karyawan Garuda *Branch Office* Padang selain benar-benar mengerti dan mematuhi aturan protokol kesehatan, ada respon lain yang peneliti dapatkan dari informan pendukung, yakni Bapak Khairil dan Ibu Yusnimar. Kendala nya adalah sama sama merasakan sedikit kesulitan bernafas menggunakan masker saat pertama kali mengikuti protokol kesehatan di lingkungan kerja. Karena dari kebiasaan yang diterapkan oleh Bapak Khairil dan Ibu Yusnimar sebelum pandemi COVID-19, dalam berkegiatan sehari-hari tidak menggunakan masker.

“Pertama kali saat wajib mengenakan masker ke kantor dalam kurun waktu yang lama, rasanya engap sekali dan saya merasakan resah. Karena sebelum covid terjadi, memang tidak terbiasa saja dalam menggunakan masker ”

Sumber : Wawancara dengan Bapak Khairil pada 06 September 2021 pukul 17.26 WIB

Untuk sosialisasi protokol kesehatan pertama kali di lingkungan kerja, Bapak Khairil dan Ibu Yusnimar mengetahui dari *general manager*, yakni Bapak Novian. Informasi mengenai protokol kesehatan dikirimkan melalui WA group, dan tidak lupa dilakukan repetisi. Repetisi adalah pengulangan yang mana agar pesan lebih dipahami dan apakah sudah diterima atau belum (penegas). Proses komunikasi yang dilaksanakan oleh Bapak Novian selaku *general manager* dilakukan via WA group dan ditunjang dengan komunikasi interpersonal kepada karyawannya. Komunikasi yang dilakukan

menggunakan media WA group berguna untuk :

1. Membatasi pertemuan langsung.
2. Pesan tentang sosialisasi protokol kesehatan yang diterima serentak melalui WA group dan email blast.

Diluar menggunakan komunikasi yang menggunakan media WA group, Bapak Novian melakukan repetisi mengenai pemberlakuan sosialisasi protokol kesehatan di lingkungan kerja Garuda *Branch Office* Padang. Repetisi merupakan pengulangan pesan kepada informan agar tujuan komunikasi tersampaikan. Alasan kenapa repetisi dilakukan oleh Bapak Novian karena karyawan Garuda *Branch Office* Padang cenderung sedikit dan mudah untuk di monitoring. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Ayu selaku *Marketing&Sales*. Ibu Ayu mengatakan bahwa :

“Selain sosialisasi disampaikan via WA Group, sesekali Bapak Novian juga melakukan repetisi. Yakni pengulangan yang mana agar pesan lebih dipahami dan apakah sudah diterima atau belum (penegas). Penerapan *feedback* tidak lupa juga dilakukan agar sebuah pesan bisa dikonfirmasi, apakah sudah diketahui, dipahami, dilakukan dan diterima secara baik dan tidak.”

Sumber : Wawancara dengan Ibu Ayu pada 06 September 2021 pukul 17.26 WIB

Kesimpulan

Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa proses komunikasi PT Garuda *Branch Office* Padang dalam sosialisasi protokol kesehatan di lingkungan kerja tersampaikan dengan baik. Untuk proses komunikasi merupakan bagaimana suatu pesan sampai dengan tepat bagi penerimanya. Dalam proses komunikasi tentunya menggunakan media agar pesan tersebut bisa tersalurkan. Saat peneliti melakukan penelitian di Garuda *Branch Office* Padang, media yang digunakan dalam sosialisasi protokol kesehatan di Lingkungan Kerja menggunakan media *WA group* dan *email blast* serta ditunjang dengan komunikasi interpersonal. Hal ini karena karyawan Garuda *Branch Office* Padang cenderung sedikit dan mudah untuk di *monitoring*.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan, sehingga terciptanya suatu kesamaan antara komunikator dengan komunikan. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan tujuan komunikasi. Komunikator di PT Garuda *Branch Office* Padang sendiri adalah *general manager*, yakni Bapak Novian yang mana beliau merupakan pemberi arahan langsung dalam sosialisasi *new normal* di lingkungan kerja.

2. Hambatan saat proses sosialisasi protokol kesehatan di Garuda *Branch Office* Padang terkadang disebabkan oleh gangguan signal dan menjadikan pesan tidak tersampaikan secara efektif.

3. Media yang digunakan saat sosialisasi protokol kesehatan menggunakan media *WA group* dan *email blast* dan ditunjang dengan komunikasi interpersonal terhadap semua karyawannya, tetapi tetap dengan mengedepankan menjaga jarak.

4. Untuk proses *new normal* di Garuda *Branch Office* Padang relatif tertib, karena terlihat untuk calon penumpang dan karyawan sudah paham akan arti *new normal* sesungguhnya karena sebelumnya sudah melakukan sosialisasi dan sudah diarahkan.

5. Aturan mengenai *Work From Home* pada fase pertama *new normal* melalui batasan umur, sedangkan pada fase ke dua ini setengah karyawan dari biasanya dan dilakukan masuk bergantian untuk menghindari perkumpulan.

6. Adanya tanda (X) di kantor untuk mengingatkan kembali untuk selalu menjaga jarak. Tanda ini dapat ditemukan di pengaturan ruangan kerja, pintu masuk kantor, di lantai mushala.

7. Adanya himbauan melaksanakan vaksin dan harus vaksin untuk karyawan Garuda *Branch Office* Padang saat peneliti melakukan pra penelitian dan penelitian, yang mana himbauan wajib vaksin saat Juli 2020 fase (*new normal*) belum ada dan mulai diwajibkan saat Januari 2021.

Saran

1. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti dan menganalisa lebih dalam tentang Proses komunikasi PT Garuda *Branch Office* Padang dalam Sosialisasi Protokol Kesehatan di Lingkungan Kerja dengan sudut pandang yang berbeda.

2. Peneliti berharap agar para karyawan PT Garuda *Branch Office* Padang untuk selalu mematuhi protokol kesehatan di lingkungan kerja atau diluar lingkungan kerja. Karena penyebaran virus COVID-19 tidak memandang siapapun.

3. Untuk beberapa *customer* yang terkadang datang ke kantor dan tidak mengenakan masker di era new normal ini, tidak masalah jika ditindak tegas. Karena bisa membahayakan bagian ticketing ketika melayani mereka jika tidak mengenakan masker.

Daftar Pustaka

Buku:

Anna Yuliana, dkk. 2021. Covid-19: Pandemi yang Menyerang Bumi Kami. Surabaya : Cv. Jakad Media Publishing.

Andayani, Trisna, dkk. 2020. Pengantar Sosiologi. Yayasan Kita Menulis.

Bajari, Atwar. 2015. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.

Basamalah, Anies. 2015. Perilaku Organisasi Memahami dan Mengelola Aspek Humaniora dalam Organisasi. Depok : Usaha Kami.

Budi, Rayudaswati. 2010. Pengantar Ilmu Komunikasi. Makasar : Kretakupa Print Makasar.

Cangara, Hafied. 2011. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Creswell, J.W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Tradition*. London: Sage Publications

Denzin, Norman K dan Yvonna S Lincoln. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Effendy. 2015. *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Fajar, Marheini. 2009. *Ilmu Komunikasi & Teori dan Politik*. Jakarta Barat : Graha Ilmu.

Juliansyah, Nor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Luis, Valentino. 2019. *Colours*. Jakarta : Travel Jurnalis.

Modul "Service Attitude For Frontliner" milik PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

Mulyana, Deddy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja

Rosda Karya.

Purba, Bonaraja, dkk. 2020. *Ilmu Komunikasi : Sebuah Pengantar*. Jakarta : Yayasan Kita

Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta : Grasindo.

Saraswati, Mila dan Ida Widaningsih. 2010. *Be Smart Ilmu Pengetahuan Sosial*. Jakarta: Grafindo Media Pratama.

Suprpto, Tommy. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Jakarta: PT. Buku Seru.

Zuriah, Nurul. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sumber lain :

Amheru. 2010. Bab IV Teknik Pengumpulan Informasi (Data).

Arianto, Dwi Agung Nugroho. 2013. "Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Tenaga Pengajar". Vol 9, No 2.

Buheji, Mohamed dan Aisha Buheji. *Planning Competency in the New Normal Employability Competency in Post-COVID19 Pandemic. Business Management and Strategy.*

Habibi, Adrian. 2020. *Adalah Buletin Hukum dan Keadilan.*

Habibi, Adrian. 2020. Normal Baru Pasca Covid-19 : Jakarta.

Maxwell Maltz. 2015. *Psychocybernetics.*

Nasution, Dito Aditia Darma, dkk. 2020. Dampak Pandemi Covid-19 terhadap perekonomian Indonesia. Univ : Pembangunan Panca Budi. Vol 5, No 2.

Rahmawanti, Nela Pima. Bambang Swasto dan Arik Prasetya. 2014. "Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)".

Taufik. 2020. Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19.

Wahidah, Idah. Raihan Athallah. dkk. 2020. Pandemi Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan.

Zikri Fachrul Nurhadi. 2017. Kajian tentang efektivitas pesan dalam komunikasi.