

**Strategi Komunikasi Internal Perusahaan  
dalam Mengelola Program *Telecommuting* bagi Karyawan  
(Studi Kasus Terkait Pengelolaan Program *Telecommuting*  
pada PT. ALAMI Sharia di Jakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk meraih gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat



oleh

Haristawidya Friantika Putri

NIM 1902687

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Strategi Komunikasi Internal Perusahaan  
dalam Mengelola Program *Telecommuting* bagi Karyawan  
(Studi Kasus Terkait Pengelolaan Program *Telecommuting*  
pada PT. ALAMI Sharia di Jakarta)**

oleh

**Haristawidya Friantika Putri**

**NIM 1902687**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

**Pembimbing I,**

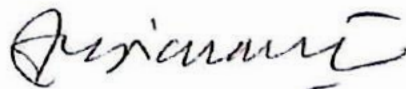
**Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.**



**NIP 196201271988031001**

**Pembimbing II,**

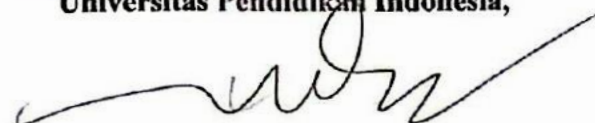
**Firman Aziz, S.Pd., M.Pd.**



**NIP 198302152009121004**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,  
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Universitas Pendidikan Indonesia,**



**Dr. Ahmad Fahrul Muchtar Affandi, M.Si.**

**NIP 198507172014041001**

**Strategi Komunikasi Internal Perusahaan  
dalam Mengelola Program *Telecommuting* bagi Karyawan  
(Studi Kasus Terkait Pengelolaan Program *Telecommuting*  
pada PT. ALAMI Sharia di Jakarta)**

oleh  
**Haristawidya Friantika Putri**  
**NIM 1902687**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Haristawidya Friantika Putri 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan lembar pernyataan ini saya mengatakan bahwa skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Internal Perusahaan dalam Mengelola Program *Telecommuting* bagi Karyawan (Studi Kasus Terkait Pengelolaan Program *Telecommuting* pada PT. ALAMI Sharia di Jakarta)” adalah benar-benar murni karya dan hasil pemikiran saya sendiri. Saya tidak menjiplak atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku di dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Haristawidya Friantika Putri

NIM 1902687

## **KATA PENGANTAR**

Penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas karunia dan bimbingan-Nya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai utusan Allah SWT dan teladan terbaik bagi umat manusia. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Strategi Komunikasi Internal Perusahaan dalam Mengelola Program *Telecommuting* bagi Karyawan (Studi Kasus Terkait Pengelolaan Program *Telecommuting* pada PT. ALAMI Sharia di Jakarta)" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini terdiri atas lima bab yang terstruktur sebagai berikut: BAB I PENDAHULUAN berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi. BAB II KAJIAN PUSTAKA berisi komunikasi organisasi, program *Telecommuting*, konsep kerja baru *Telecommuting*, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan paradigma penelitian. BAB III METODOLOGI PENELITIAN berisi desain penelitian, tempat, waktu, dan partisipan penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, memberchecking, etika penelitian, linimasa penelitian, lembar observasi harian, dan pertanyaan penelitian. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN berisi temuan penelitian dan pembahasan terkait. BAB V Penutup berisi dari simpulan, implikasi, dan rekomendasi sebagai penutup skripsi ini.

Penulisan skripsi ini merupakan langkah penting dalam perjalanan akademik penulis yang membawa penulis untuk mendalami bidang ilmu yang menjadi minat dan keahlian penulis. Skripsi ini merupakan hasil penelitian dan pengembangan yang dilakukan penulis dengan maksud untuk memberikan kontribusi dalam pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang relevan. Penulis tidak menutup kemungkinan dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Penulis berharap karya ini dapat menjadi titik awal bagi penulis dan pihak lain untuk melakukan penelitian dan pengembangan lebih lanjut di bidang yang sama. Akhirnya, penulis berharap penulisan skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Bandung, Juli 2023



**Haristawidya Friantika Putri**

**NIM 1902687**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini tak dapat dipisahkan dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia juga jajaran pimpinan universitas lainnya, mulai dari wakil rektor sampai bagian biro di Tata Usaha.
2. Bapak Dr. Agus Mulyana M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS), Universitas Pendidikan Indonesia beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Ahmad Fahrul Muchtar Affandi., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang selalu bersedia meluangkan waktu, mengarahkan, dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan bijaksana. Masukan dan motivasinya sangat berarti bagi penulis.
5. Bapak Firman Aziz, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah banyak membimbing dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen khususnya dari Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan melimpah pada penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh Keluarga Besar ALAMI Sharia yang telah berpartisipasi dan meluangkan waktu untuk melakukan diskusi serta menyumbangkan banyak pandangan berkaitan dengan topik dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat selesai dengan lancar.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Hartoyo Rosad dan Ibu Ana Friani, atas doa, dukungan, serta kasih sayang yang tidak pernah henti selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Ilmu Komunikasi UPI.

9. Keluarga penulis yakni kakak, adik, aki, bunda, dan saudara yang penulis sayangi, sudah memberikan dukungan dan mendengarkan segala keluh kesah penulis selama proses menyelesaikan studi.
10. Rafi Shalahudin, sahabat serta rekan baik yang telah memberikan dukungan penuh serta menjadi sumber motivasi bagi penulis dalam menggapai harapan dalam kehidupan.
11. Mega, Rani, Fadhlan, Bila, Fitri, Icut, dan Fadhil selaku teman baik penulis diluar perkuliahan yang turut memberikan semangat kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Alna, Onief, Grace, Tata, dan Amal teman yang suportif menemani penulis berbagi pengalaman selama berkuliah di Program Studi Ilmu Komunikasi UPI.

Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak lain yang turut membantu dan mendukung penulis, meskipun tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu. Penulis berharap segala doa, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Bandung, Juli 2023



**Haristawidya Friantika Putri**

**NIM 1902687**



## ABSTRAK

***Putri, Haristawidya Friantika. (2023). Strategi Komunikasi Internal Perusahaan dalam Mengelola Program Telecommuting bagi Karyawan (Studi Kasus Terkait Pengelolaan Program Telecommuting pada PT. ALAMI Sharia di Jakarta).***

Implikasi dari pandemi COVID-19 telah mengantarkan kita pada adopsi sistem kerja baru, yaitu melalui komunikasi internal dalam *Telecommuting*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi internal yang diterapkan oleh PT ALAMI Sharia dalam mengelola program *Telecommuting* bagi karyawan. Penelitian ini mengadopsi teori Ronald D. Smith dan teori strategic planning sebagai kerangka teoritisnya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dengan pimpinan perusahaan serta karyawan yang terlibat dalam praktik *Telecommuting*. Hasil penelitian menunjukkan (1) PT ALAMI Sharia memiliki pemahaman yang baik terhadap aspek komunikasi internal dalam konteks pengelolaan *Telecommuting*. (2) Strategi komunikasi yang diterapkan mencakup pendekatan proaktif dan responsif dalam menjalin komunikasi antara karyawan dan perusahaan. (3) Implementasi program *Telecommuting* difokuskan pada pendekatan personal dan kesejahteraan karyawan. (4) Dalam proses evaluasi, perusahaan melakukan monitoring dan survei terhadap karyawan dan ditemukan faktor penghambat diantaranya psikologis, misspersepsi komunikasi, ritme kerja, dan regulasi. Selain itu, terdapat faktor pendukung seperti kondisi sosial ekonomi dan sumber daya manusia yang mempengaruhi keberhasilan program *Telecommuting*. Dengan demikian, simpulan penelitian ini adalah dalam mekanisme kerja baru, program *Telecommuting* perlu dilaksanakan secara optimal dengan memperhatikan aspek-aspek pada strategi komunikasi internal.

**Kata kunci:** *Komunikasi Internal, Strategi Komunikasi Internal, Komunikasi Internal Perusahaan, Program Telecommuting, Pengelolaan Karyawan*

## ABSTRACT

***Putri, Haristawidya Friantika. (2023). Corporate Internal Communication Strategy in Managing Telecommuting Programs for Employees (Case Study Related to Telecommuting Program Management at PT. ALAMI Sharia in Jakarta).***

*The implications of the COVID-19 pandemic have led us to adopt a new work system, namely through internal communication in Telecommuting. This study aims to examine the internal communication strategy implemented by PT ALAMI Syariah in managing the Telecommuting program for employees. This study adopts Ronald D. Smith's theory and strategic planning theory as its theoretical framework. The research method used is a case study with a qualitative approach. Data was collected through semi-structured interviews with company leaders and employees involved in Telecommuting practices. The results of the study show (1) PT ALAMI Syariah has a good understanding of internal communication aspects in the context of Telecommuting management. (2) The communication strategy implemented includes a proactive and responsive approach in building communication between employees and the company. (3) The implementation of the Telecommuting program focuses on a personal approach and employee welfare. (4) In the evaluation process, the company monitors and supervises employees and found inhibiting factors including psychological, misperception of communication, work rhythm, and regulations. In addition, there are supporting factors such as socio-economic conditions and human resources that influence the success of the Telecommuting program. Thus, the conclusion of this study is that in a new working mechanism, the Telecommuting program needs to be implemented optimally by taking into account aspects of the internal communication strategy.*

***Keywords:*** *Internal Communication, Internal Communication Strategy, Company Internal Communication, Telecommuting Program, Employee Management*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Segi Teoretis.....	8
1.4.2 Manfaat Segi Praktis.....	8
1.4.3 Manfaat Segi Kebijakan .....	8
1.4.4 Manfaat Segi Isu dan Aksi Sosial .....	9
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Ihwal Komunikasi Organisasi .....	10
2.1.1 Hakikat Komunikasi Organisasi .....	10
2.1.2 Tujuan Komunikasi Organisasi .....	11
2.1.2 Prinsip Komunikasi Organisasi .....	14
2.1.3 Strategi Komunikasi pada Organisasi.....	17
2.2 Ihwal Komunikasi Internal .....	19
2.2.1 Hakikat Komunikasi Internal.....	20
2.2.2 Prinsip Komunikasi Internal .....	22
2.3 Program <i>Telecommuting</i> .....	24
2.3.1 Tujuan <i>Telecommuting</i> .....	27
2.4 <i>Telecommuting</i> sebagai Konsep Kerja Baru.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu.....	33
2.6 Kerangka Berpikir .....	42
2.7 Paradigma Penelitian .....	43

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1 Desain Penelitian .....	45
3.1.1 Metode Penelitian .....	45
3.1.2 Pendekatan Penelitian .....	46
3.2 Tempat, Waktu, dan Partisipan Penelitian .....	46
3.2.1 Tempat Penelitian .....	46
3.2.2 Waktu Penelitian.....	46
3.2.3 Partisipan Penelitian .....	47
3.3 Instrumen Penelitian.....	47
3.3.1 Observasi Non Partisipan .....	47
3.3.2 Wawancara .....	48
3.3.3 Catatan Lapangan .....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.4.1 Lembar Observasi .....	49
3.4.2 Lembar Wawancara .....	49
3.4.3 Catatan Lapangan .....	49
3.5 Teknik Pengolahan Data .....	50
3.5.1 Tahap Prapenelitian .....	50
3.5.2 Tahap Persiapan.....	50
3.5.3 Tahap Pelaksanaan.....	50
3.5.4 Tahap Pascapenelitian .....	50
3.6 Teknik Penganalisisan Data .....	51
3.6.1 Analisis Pralapangan .....	51
3.6.2 Analisis Data Hasil Lapangan .....	51
3.7 <i>Memberchecking</i> .....	52
3.8 Etis Penelitian.....	54
3.9 Linimasa Penelitian .....	55
3.10 Lembar Observasi Harian.....	57
3.11 Pertanyaan Penelitian .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Tentang ALAMI Sharia.....	60
4.1.1 Sekilas Tentang Informan.....	61
4.1.2 Visi dan Misi ALAMI Sharia .....	63
4.2 Analisis Situasi Program <i>Telecommuting</i> di ALAMI Sharia .....	65
4.2.1 Pemahaman <i>Telecommuting</i> di ALAMI Sharia.....	66
4.2.2 Faktor Terbentuknya Program <i>Telecommuting</i> .....	68

4.3 Konsep Strategi Komunikasi dalam <i>Telecommuting</i> .....	72
4.3.1 Model Komunikasi Internal dalam Perusahaan .....	73
4.3.2 Model Komunikasi Proaktif .....	76
4.3.3 Model Komunikasi Responsif.....	79
4.4 Taktik komunikasi dalam <i>Telecommuting</i> .....	81
4.4.1 Bentuk Komunikasi Internal Verbal .....	82
4.4.2 Bentuk Komunikasi Internal Non Verbal .....	88
4.5 Evaluasi Program <i>Telecommuting</i> .....	91
4.5.1 Evaluasi Penerimaan Program <i>Telecommuting</i> .....	92
4.5.2 Hambatan dalam Mengelola Program <i>Telecommuting</i> .....	98
4.5.3 Faktor pendukung dalam mengelola Program <i>Telecommuting</i> .....	103
4.6 Pembahasan Temuan Penelitian .....	109
4.6.1 Aspek Komunikasi Internal Perusahaan dalam Pengelolaan Program <i>Telecommuting</i> .....	109
4.6.2 Implementasi dari Taktik Komunikasi Internal Perusahaan Sebagai Pengelolaan Program <i>Telecommuting</i> .....	122
4.6.3 Hambatan dan Faktor Pendukung Perusahaan dalam Mengelola Program <i>Telecommuting</i> .....	128
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>135</b>
5.1 Simpulan.....	135
5.1.1 Pemahaman ALAMI Sharia Tentang Bentuk Komunikasi Internal dalam Program <i>Telecommuting</i> .....	135
5.1.2 Bentuk Perencanaan Strategi Komunikasi Internal dalam Program <i>Telecommuting</i> .....	136
5.1.3 Implementasi Taktik Komunikasi Internal dalam Program <i>Telecommuting</i> .....	137
5.1.4 Hambatan dan Faktor Pendukung Perusahaan dalam Mengelola Program <i>Telecommuting</i> .....	137
5.2 Implikasi .....	138
5.2.1 Implikasi Akademis .....	138
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	138
5.3 Rekomendasi .....	138
5.3.1 Rekomendasi Akademis .....	138
5.3.1 Rekomendasi Praktis .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>140</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>151</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Relevansi Penelitian Terdahulu.....	34
<b>Tabel 3.1</b> Lini Masa Penyusunan & Sidang Proposal Skripsi.....	55
<b>Tabel 3.2</b> Lini Masa Penyusunan Pendahuluan, Kajian Pustaka dan Metodologi	55
<b>Tabel 3.3</b> Pengumpulan Data Penelitian .....	56
<b>Tabel 3.4</b> Pengumpulan Data Penelitian .....	56
<b>Tabel 3.5</b> Pengumpulan Data Penelitian .....	56
<b>Tabel 3.6</b> Lembar Observasi Harian.....	57
<b>Tabel 3.7</b> Lembar Panduan Wawancara.....	57
<b>Tabel 4.1</b> Matriks Pemahaman Informan Terhadap Program <i>Telecommuting</i>	71
<b>Tabel 4.2</b> Matriks Model Komunikasi Internal dalam Program <i>Telecommuting</i>	76
<b>Tabel 4.3</b> Matriks Strategi Perencanaan Program <i>Telecommuting</i> .....	81
<b>Tabel 4.4</b> Matriks Komunikasi Verbal dan Nonverbal .....	91
<b>Tabel 4.5</b> Matriks Evaluasi Program <i>Telecommuting</i> .....	97
<b>Tabel 4.6</b> Matriks Tantangan dan Hambatan Program <i>Telecommuting</i> .....	102
<b>Tabel 4.7</b> Matriks Faktor Pendukung Program <i>Telecommuting</i> .....	109

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Chart for Classical Organization (Henri Fanyol, 1949). .....	16
<b>Gambar 2.2</b>	Maslow's Needs Hierarchy (1954).....	23
<b>Gambar 2.3</b>	Kerangka Pemikiran .....	43
<b>Gambar 2.4</b>	Bagan Paradigma Penelitian.....	44
<b>Gambar 4.1</b>	Visi dan Misi ALAMI Sharia.....	65
<b>Gambar 4.2</b>	Pemaparan Temuan Penelitian RM 1 .....	66
<b>Gambar 4.3</b>	Pemaparan Temuan Penelitian RM 2.....	72
<b>Gambar 4.4</b>	Pemaparan Temuan Penelitian RM 3.....	82
<b>Gambar 4.5</b>	Pemanfaatan Media Oleh ALAMI Sharia .....	88
<b>Gambar 4.6</b>	Pemaparan Temuan Penelitian RM 4.....	91
<b>Gambar 4.7</b>	Alur Strategi Komunikasi Internal ALAMI Sharia dalam Mengelola Program <i>Telecommuting</i> Bagi Karyawan .....	134

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1:</b> Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	151
<b>Lampiran 2:</b> Surat Izin Penelitian .....	152
<b>Lampiran 3:</b> Transkrip Wawancara.....	153
<b>Lampiran 4:</b> Hasil Reduksi Data Wawancara .....	195
<b>Lampiran 5:</b> Hasil Observasi Penelitian.....	304
<b>Lampiran 6:</b> Hasil Memberchecking.....	305
<b>Lampiran 7:</b> Pedoman Wawancara Triangulasi .....	306
<b>Lampiran 8:</b> Hasil Wawancara Triangulasi.....	307
<b>Lampiran 9:</b> Dokumentasi Wawancara.....	310



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Argenti, PA. (2013). *Corporate Communication*. Singapore: McGraw-Hill International Edition.
- A.S. Hirby. (1989). *Oxford Advanced Learners Dictionary*. Oxford: Oxford University Press.
- Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1993). *Kualitatif (Dasar-Dasar Penelitian)*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Dan O’Hair., Gustav W., Friedrich., Lynda Dee Dixon. (2009). *Strategic Communication: In Business and The Professions*. Pearson Education.
- Dunmore, M. (2002). *Inside-out marketing: How to create an internal marketing strategy*. London: Kogan Page Limited.
- Fidel, R. (1984). *The Case Study Method: A Case Study*. Library and Information Science Research, 6(3), 273-288.
- Felstead, A. dan N. Jewson. (2000). *In Work, At Home: Towards and Understanding of Homeworking*. London: Routledge.
- George. R. Terry. (1993). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1988). *Assessing local causality in qualitative research*.
- Hewitt Associates. (1994). *The Impact of Performance Management on Organizational Success*. Hewitt Associates LLC.
- IES. (2001). *EMERGENCE: Estimation and Mapping of Employment Relocation in a Global Economy in the New Communications Environment*. Brighton: IES.
- Joseph, A. Maxwell. (2012). *Qualitative Research Design: an Interactive Approach*. SAGE Publications.
- Miller, Gerald R. (1976). *Explorations In Interpersonal Communication*. London: Sage Pub.
- Mulyana, Deddy. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Moleong, Lexy, J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nunan, David. (1992). *Research Methods in Language Learning*. New York: Cambridge University Press.
- Nunan, David & K.M. Bailey. (2009). *Exploring Second Language Classroom Research*. Boston: Heinle.
- Pace, W., & Faules, D. F. (1998). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Riinawati. (2019). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru Press.
- Rubin, K. H., Bukowski, W. M., & Bowker, J. C. (2015). *Handbook Of Child Psychology And Developmental Science Edition: 7 Chapter: Children in Peer Groups*. New York: Wiley.
- Robbin, Stephen. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- RE Kraut, RS Fish, RW Root, BL Chalfonte. (1990). *Informal Communication in Organizations: Form, Function, and Technol*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Rogers, Everett M., & Joung-Im Kim. (1981). *The Diffusion of Innovations in Public Organizations*. Richard L. Merritt (ed.). Handbook on the Comparative Study of Innovation. C(N)
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, AW. (2018). *Komunikasi Organisasi: Prinsip Komunikasi untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suwatno, H., & Donni, J. P. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suwatno. (2017). *Komunikasi Pemasaran Kontekstual*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Suwatno. (2018a). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Suwatno. (2018b). *Pengantar Public Relations Kontemporer*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Suwatno. (2019a). *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bumi Aksara.
- Suwatno. (2021). *Manajemen Kewirausahaan: Panduan Menghadapi Disrupsi Bisnis*. Jakarta : Kencana.
- Suwatno, H., Rina, N., & Nani, I. (2022). *Pengantar Manajemen: Panduan Pengelolaan Organisasi di Era Digital*. Rajawali Pers.
- Smith, Ronald. (2005). *Strategic Planning for Public Relations*. New York: Routledge Taylor & Francis.
- Stewart, L. Tubbs dan Sylvia Moss. (1994). *Human Communication*. New York: MCGraw-Hill.
- Tourish, D., & Hargie, O. (2004). *The Crisis Of Managements And The Role Of Organizational Communication*. London: Routledge.
- Waber, B. N. (2013). *People analytics*. Upper Saddle River. NJ: Pearson Education.
- William I. Gordon. (1973). *Communication: Personal and Public*. Alfred Publishing Company.
- Watson Wyatt Worldwide. (2004). *Connecting organizational communication to financial performance: 2003/2004*. Communication ROI study.
- Yin, R. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*. CA: Sage Publications.
- Jurnal**
- Afriyadi, F. (2015). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprindo Samarinda*. Manajemen Komunikasi, 3(1), 362–376.
- Aidilla Winda Prastika, & Trisnaningsih, S. (2022). *Efektivitas Komunikasi Auditor Sebagai Penunjang Pelaksanaan Audit*. Seminar Nasional Akuntansi dan Call for Paper (SENAPAN), 2(1), 47–55.
- Agustini, N.A., Ninuk, P. (2018). *The Influence of Internal Communication in Building Organizational Culture*. Jurnal Komunikasi Pembangunan.
- Alexopoulos, A. N., & Buckley, F. (2013). *What Trust Matters When: The Temporal Value of Professional and Personal Trust for Effective Knowledge Transfer*. Group & Organization Management, 38, 361–391.

- Allen T.D.; Golden T. D. and Shockley, K. M. (2015). *How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings*. *Psychological Science in the Public Interest*, Vol. 16(2) 40–68.
- Anshor, A. M., & Darmastuti, I. (2022). *Implementasi Work From Home Tuntutan Keadaan atau Potensi di Masa Depan? (Studi Kasus Pada Institusi Pendidikan Universitas Diponegoro Semarang)*. *Diponegoro Journal Of Management*, 11(3), 1–14.
- Anugrah, P., & Priyambodo, A. (2021). *Peran Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan WFH*. *Buku Abstrak Seminar Nasional*, 19 (April), 340–349.
- Bachtiar S Bachri. (2010). *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Teknologi Pendidikan*
- Baumruk, R., Gorman, B., & Gorman, R.E. (2006). *Why Managers are Crucial to Increasing Engagement*. *Strategic HR Review*.
- Baruch, Y. (2000). *Teleworking: Benefits and Pitfalls as Perceived by Professionals and Managers*. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34–49.
- Bataha, K., & Fauziah, S. (2020). *Persepsi Aparatur Sipil Negara di Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe tentang Efektivitas Implementasi Work From Home*. *Public Administration Journal of Research*, 2(4). <https://doi.org/10.33005/paj.v2i4.69>.
- Benita, Steyn. (2003). *From 'Strategy' to 'Corporate Communication Strategy': a Conceptualisation*. *Journal Of Communication Management*, 8(2):168-183.
- Berkah, D., Sawarjuwono, T. (2019). *Inheritance Wealth Distribution Model and Its Implication to Economy*. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(3), 1-10.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1997). *Qualitative Research For Education*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Budhiekusuma, N. P., Hadi, S. P., & Winarno, W. W. (2017). *Peluang Pemanfaatan Telecommuting dalam Pemerintahan di Indonesia*. *Journal Pekommas*, 2(2), 151–160.

- Busch, E., Nash, J. & Bell, B.S. (2011). *Remote Work: An Examination of Current Trends and Emerging Issues*.
- Butarbutar, T. E., & Pesak, P. J. (2021). *Pengaruh Work From Home dan Independensi Terhadap Kualitas Audit Internal Aparat Inspektorat dalam Pengawasan Keuangan Daerah Kota Manado selama Masa Pandemi (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Manado)*. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL*, 12(2), 2021.
- Caglar, D., Couto, V., Faccio, E., & Sethi, B. (2021). *It's Time to Reimagine Where and How Work Will Get Done*. PwC's U.S. remote work survey.
- Chihocky, Janet & Bullard, Melissa. (2009). *How Strategic Internal Communications Can Positively Affect Your Business*. White Paper JANSON Communication, 1-9.
- Choudhary, A., Akhtar, S., & Zaheer, A. (2013). *Impact of Transformational and Servant Leadership on Organizational Performance: A Comparative Analysis*. *Journal of Business Ethics*, 116(2), 433–440.
- Cindawati. (2014). *Hukum Dagang dan Perkembangannya*. Palembang: Putra Penuntun.
- Cutlip, S., Center, A., & Broom, G. (2006). *Effective Public Relations*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Coenen, M., & Kok, R. A. W. (2014). *Workplace Flexibility and New Product Development Performance: The Role of Telework and Flexible Work Schedules*. *European Management Journal*, 32, 564–576.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. California: Sage.
- Danijela, Sokolic. (2022). *Remote Work and Hybrid Work Organizations*. 78th International Scientific Conference on Economic and Social Development.
- Dayarathna, Dushar (2021). *Research Design Beginners*. S.Godage & Brothers (Pvt.) Ltd.
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). *Telework: A New Way of Working and Living*. *International Labour Review*, 129(5), 529–554.
- Debaro, Huyler. (2021). *The Case For Work From Home*. New Horizons in Adult Education and Human Resource Development.

- Dede, Mustomi. (2021). *Analisis Work From Home Terhadap Motivasi Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19*. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik
- Desilver, D. (2020). *Working From Home Was A Luxury for The Relatively Affluent Before Coronavirus - Not Any More*. World Economic Forum.
- Dr. Marivic F. Flores. (2019). *Understanding The Challenges of Remote Working and Its Impact to Workers*. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM) Volume 4 Issue 11.
- D, Vidya. (2020). *A Study on the Effectiveness of Performance Management System*. Mukti Shabd Journal.
- Elaine, Tarone (1981). *Some Thoughts on the Notion of Communication Strategy*. Tesol Quarterly Vol. 15, No. 3.
- Eisenhardt, K. M. (1989). *Building Theories From Case Study Research*. Acad. Management Rev. 14(4) 488–511.
- Esthi, R. B. (2020). *Strategi Sumber Daya Manusia di Masa Pandemi dan New Normal Melalui Remote Working, Employee Productivity, dan Upskilling for Digital*. JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(1), Hal 22-24.
- Eurofound. (2017). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*.
- Farquhar, J. (2009). *Stakeholder Branding In Financial Services*. Proceedings of the 4<sup>th</sup> International Conference on Services Management, Oxford.
- Findriyani, F., & Parmin, P. (2021). *Pengaruh Self Efficacy dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa 3(4), 798–816.
- Felstead, Alan. (2017). *Assessing The Growth Of Remote Working and Its Consequences For Effort, Well-Being and Work-Life Balance*. New Technology, Work and Employment.
- Haladay, D., Sergio, R., Opuencia, M. J. & Antiado, D. (2016). *Strategic Talent Management Practices in the United Arab Emirates*. World Review of Business Research, 6(1), 118-128.
- Hardill, Irene. & A. Green. (2003). *Remote Working Altering The Spatial Contours Of Work and Home In The New Economy*. New Technology, Work and Employment.

- Hayati. (2021). *Evaluasi Peserta Magang di Instansi Pemerintahan dengan Metode Bekerja di Rumah (Studi Kualitatif sebagai Persiapan Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka)*. Jp3Sdm, 10(2), 54–71.
- Herliana, G., & Adriana, E. (2023). *Implementasi Work From Home dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan*. 11(1), 48–58.
- Indrayani, Henni. (2012). *Penerapan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi dan Produktivitas Perusahaan*. Jurnal El-Riyasah.
- Isyanto, H., Ibrahim, W., & Meilisha, Z. A. (2020). *Desain Monitoring Human Tracking dengan RFID dan GPS*. RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer).
- Hern, A. (2020). *COVID-19 Could Cause Permanent Shift Towards Home Working*. The Guardian.
- Humala, I. (2017). *Typology On Leadership Toward Creativity In Virtual Work*. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 12, 209-243.
- Kalla, H. A. (2005). *Integrated Internal Communications: A Multidisciplinary Perspective*. Corporate Communications: An International Journal, 10 (4), 302–314.
- Kartika, L., Indrawan, R. D., & Jayawinangun, R. (2021). *Analisis Efektivitas Program Work From Home (WFH) Berbasis Outcome Masa Pandemi Covid-19*. JABE (Journal of Applied Business and Economic), 7(3), 338.
- Krasulja, N., Vasiljevic-Blagojevic, M., & Radojevic, I. (2015). *Working From Home As Alternative For Acheving Work-Life Balance*. Ekonomika, 61(2), 131–142.
- Kumar, P. M. S., & Aithal, P. S. (2016). *Working From Home - A Transition In The Concept Of Workplace*. International Journal of Current Research and Modern Education.
- Lynn, K. (2009). *Internal Communication in Organizations and Employee Engagement*. UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones.
- Lyons, G. (2015). *Transport's Digital Age Transition*. Journal of Transport and Land Use, 8(2), 1-19.

- Macasukit–gernal, L. , Sergio, R. P. & Al Shuali, M. . (2013). *Looking Ahead: Scanning Change Management and its Implications to Human Resource Management Practices*. IAMURE International Journal of Business and Management, 7(1).
- Ma, G., Hen, K. W. & Chooi, T. F. (2019). *Telecommuting Adaptation In Malaysia: Demographics, Beliefs and Practices*. Asian Social Science and Humanities Research Journal (ASHREJ), 1(1), 11-18.
- Mahpur, M. (2017). *Memantapkan Analisis Data Kualitatif Melalui Tahapan Koding*. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Malang
- Markgraf, P.R. (2003). *A Study of Internal Communication in The Royal Canadian Mounted Police of Britisth Columbia*. Royal Roads University.
- Ma’rifah, D. (2020). *Implementasi Work From Home: Kajian Tentang Dampak Positif, Dampak Negatif Dan Produktivitas Pegawai*. Civil Service, 14(2), 53–64.
- Mungkasa, Oswar. (2020). *Bekerja Jarak Jauh (Telecommuting): Konsep, Penerapan dan Pembelajaran*. Bappenas Working Papers Vol. 3 No. 1 Tahun 2020.
- Mustajab, Duta. (2020). *Working from Home Phenomenon as an Effort to Prevent COVID-19 Attacks and Its Impacts on Work Productivity*. The International Journal of Applied Business Tijab.
- Mustakim, M., Sutoro, M., & Jamaludin, P. P. (2021). *Analisis Kinerja Karyawan Divisi IT Berdasarkan Kepuasan dan Fleksibilitas Kerja*. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business, 4(1), 231–240.
- Mercer. (2020). *US Employers Flexing for the Future*. Survey Online Report.
- Nurul Ihsan, R., & Nasution, L. (2021). *Sosialisasi Pelatihan Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan Medan*. Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 5(1), 48–53.
- Neetij Rai. (2015). *A Study On Purposive Sampling Method In Research*. Kathmandu: Kathmandu School of Law.
- Olson, M.H. (1983). *Remote Office Work: Changing Work Patterns in Space and Time*. Commun. ACM 26, 3, 182–187.



- Ong, J. O., & Mahazan, M. (2020). *Strategi Pengelolaan SDM dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Berkelanjutan di Era Industri 4.0*. Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal, 2(1), 159–168.
- Orsini, B. (2000). *Improving Internal Communications*. Internal Auditor Dec, Vol. 57, Issue 6, p. 28, 6 pp.
- Pratt, J.H. (1991). *Incorporating Portable Offices into A Contingency Plan*. Contingency Journal, September/October, pp.21–23.
- Radović-Marković, M., Vukotić, V., Krumova, A. (2014). *Work Motivation: Comparative Analysis Between Serbia and Bulgaria*. International Review, No.1-2, pp.127-135.
- Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*. UIN Maulana.
- Rocco, E. (1998). *Trust Breaks Down in Electronic Contexts but can be Repaired by Some Initial Face-To-Face Contact*. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (pp. 496–502).
- Sako, M. (2021). *From Remote Work to Working from Anywhere*. Communications of the ACM, 64(4), 20–22.
- Sameeksha Jain. (2014). *Performance Management System: A Strategic Tool for Human Resource Management*. Vidya School of Business, Meerut.
- Shabuur, M. I., & Mangundjaya, W. L. (2021). *Pengelolaan Stres dan Peningkatan Produktivitas Kerja selama Work From Home pada Masa Pandemi COVID-19*. Jurnal Psikologi Udayana, 7(2), 93. <https://doi.org/10.24843/jpu.2020.v07.i02.p09>.
- Sibanda, Mabutho., Ramrathan, Durrel. (2017): *Influence of Information Technology on Organization Strategy*. Foundations of Management, ISSN 2300-5661, De Gruyter, Warsaw, Vol. 9, Iss. 1, pp. 191-202.
- Suwarno, M., & Lestari, S. P. (2019). *Hubungan Pola Komunikasi Atasan dan Bawahan terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinergi Adiguna Pratama Penempatan di Menara Suara Merdeka*. Jurnal Egaliter, 3(5). <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/egr/article/download/1611/1563>.
- Suwatno. (2002). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Indonesia*. Journal Manajerial. Vol. 1. <https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/view/16442/9222>.

- Suwatno. (2019b). *Audit Komunikasi Sebagai Alat Mengukur Efektivitas dan Efisiensi Komunikasi Organisasi*. Jurnal MANAJERIAL, 7(2). <https://doi.org/10.17509/manajerial.v7i2.16493>.
- Setiani, B. (2013). *Dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja Di Perusahaan*. Manajemen Sumber Daya Manusia, 1(1), 41.
- Sezgin Emre. (2011). *Assessing Information Technology Use in Organizations: Developing a Framework*. Communications in Computer and Information Science.
- Stephen Phillips. (2020). *Working Through the Pandemic: Accelerating the Transition to Remote Working*. Business Information Review 2020, Vol. 37(3) 129–134.
- Tammy D. Allen. (2015). *How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings*. Psychological Science in the Public Interest 2015, Vol. 16(2) 40–68.
- Tariszka-Semegine, E. (2012). *Organizational Internal Communication as A Means of Improving Efficiency*. European Scientific Journal, ESJ, 8(15).
- Vaddadi, Bhavana., Tina Ringenson., Martin Sjoman, Mia Hesselgren, Anna Kramers. (2022). *Do they Work? Exploring Possible Potentials of Neighbourhood Telecommuting Centres in Supporting Sustainable Travel*. Travel Behaviour and Society 29.
- Verma SK, Kumar BD, Singh N, Kumari P, Ranjan M, Verma A. (2021) *The Impact Of COVID-19-Induced Factors on “Work From Home” Of Employees*. J Pharm Bioall Sci.
- Wang, B., Liu, Y., & Parker, S. K. (2020). *How Does the Use of Information Communication Technology Affect Individuals? a Work Design Perspective*. Academy of Management Annals, 14(2), 695–725.
- Widuri, N. R. (2020). *Studi Implementasi Kebijakan Work From Home pada Pustakawan di LIPI*. Media Pustakawan, 27(3), 168–177. <https://doi.org/10.37014/medpus.v27i3.1017>.
- Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Wiradendi Christian. (2020). *How to Maintain Employee Motivation Amid The Covid-19 Virus Pandemic*. International Journal of Economics and Business Administration Volume VIII, Issue 4.

Welch, M., & Jackson, P. (2007). *Re-Thinking Internal Communication: A Stakeholder Approach*. Corporate Communications: An International Journal, 12, 177-198.

### **Internet**

Anggoro, Andhika. (2021). *Daftar Perusahaan yang Berhasil Pertahankan Brand di Masa Pandemi*. *Bisnis.com*.  
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20210205/12/1353057/daftar-perusahaan-yang-berhasil-pertahankan-brand-di-masa-pandemi>.

Badan Pusat Statistik. (2020). *Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) Indonesia 2020 Sebesar 5,59 pada Skala 0 –10*. *Bps.go.id*.  
<https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/08/18/1848/indeks-pembangunan-teknologi-informasi-dan-komunikasi--ip-tik--indonesia-2020-sebesar-5-59-pada-skala-0---10.html>.

Catriana, Elsa. (2020). *Survei Kemnaker: 88 Persen Perusahaan Terdampak Pandemi Covid-19*. *Kompas.com*.  
<https://money.kompas.com/read/2020/11/24/185926126/survei-kemnaker-88-persen-perusahaan-terdampak-pandemi-Covid-19>.

Fachriansyah, R. (2020). *Work-From-Home Policy in Effect at Major Jakarta Companies Over Virus Concerns*. The Jakarta Post. Retrieved from <https://www.thejakartapost.com/news/2020/03/15/work-from-home-policy-in-effectat-major-jakarta-companies-over-virus-concerns.html>.

Saputra, Deni. (2021) *Survei BI : 87,5 Persen UMKM Indonesia Terdampak Pandemi Covid-19*. *Bisnis.com*.  
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20210319/9/1370022/survei-bi-875-persen-umkm-indonesia-terdampak-pandemi-Covid-19>.

Yoshio, Alfons. (2020). *Survei: Work from Home Picu Jam Kerja Bertambah dan Kelelahan Mental*. *Katadata.co.id*.  
<https://katadata.co.id/ariemega/berita/5fa7cf815a0e8/survei-work-from-home-picu-jam-kerja-bertambah-dan-kelelahan-mental>.