

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan ataupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat didalamnya guna mencapai kesamaan makna¹. Umumnya komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang tidak dapat dimengerti oleh kedua belah pihak, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa tubuh. Oleh karena itu perlu adanya pengetahuan tentang komunikasi dan hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi.

Sebaliknya manusia yang merujuk pada dasar yaitu makhluk sosial yang tidak bisa hidup tanpa “komunikasi” atau halnya berkomunikasi, komunikasi merupakan kebutuhan manusia yang sangat tidak bisa lepas dari apa pentingnya hal tersebut, karena komunikasi dibutuhkan untuk memperoleh atau memberi informasi dari orang lain. Sehingga kita sebagai generasi calon pemimpin organisasi dapat menjadi pemimpin yang kompeten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Kerjasama dalam komunikasi sangat berperan penting artinya bagi manusia, tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak akan terjadi saling tukar menukar pesan, pengetahuan dan pengalaman, peradaban dan kebudayaan, perkembangan organisasi serta kemajuan teknologi, hal tersebut

¹ S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), hlm. 129.

tidak mungkin terjadi tanpa komunikasi yang dimana sangat berlaku antara pimpinan dengan karyawan baik dalam lingkungan organisasi maupun luar organisasi.

Pentingnya hal komunikasi bagi manusia tidak dapat dipisahkan, begitu juga bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar. Sebagaimana fungsi komunikasi memberitahu atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak diketahui, bahkan komunikasi yang menghibur (*to entertain*) pun secara tidak langsung membujuk khalayak untuk melupakan persoalan hidup mereka².

Dengan komunikasi akan memungkinkan setiap anggota untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi dan saling mempengaruhi sehingga dapat tetap hidup. Informasi dan komunikasi yang terus berkembang baik secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak pada organisasi baik secara internal maupun eksternal.

Komunikasi dan informasi menambah pesat persaingan yang semakin ketat, mengharuskan organisasi berkembang sesuai dengan tuntutan dan prosedur yang begitu profesional dengan berbagai manajemen yang ada dan tata cara atau aturan yang berlaku. Organisasi tidak terbentuk karena adanya surat atau dokumen persetujuan, tetapi organisasi ada sejak adanya interaksi atau komunikasi tertentu diantara orang-orang yang menunjukkan bahwa

² Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 33.

mereka tengah berorganisasi³. Maka dari itu manusia merupakan salah satu elemen penting dari sebuah perusahaan, didalam diri manusia terdapat kepribadian yang masing-masing individu berbeda adanya sehingga kajian mengenai manusia itu menjadi penting dan kepribadian yang beragam pula manusia menjadi sebuah kajian obyek yang menarik.

Adanya komunikasi antara pimpinan dengan karyawan diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik, sehingga dapat menumbuhkan jaringan komunikasi yang efektif dalam organisasi, komunikasi yang berlangsung antara pimpinan dengan karyawan tersebut dalam suatu organisasi yaitu komunikasi *vertikal* yang terdiri dari arus komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan arus komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*)⁴.

Komunikasi merupakan bagian integral dari seluruh proses dalam manajemen organisasi, yang berarti komunikasi dengan segala segi merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari seluruh anggota organisasi baik tingkat pimpinan maupun tingkat pelaksanaan. *Downward Communication* atasan memberikan intruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan dan lain sebagainya kepada ketua unit kelompok dan bawahan, kemudian arus komunikasi diterima dalam bentuk *Upward Communication* bawahan memberikan laporan pelaksanaan tugas, sumbang saran, dan hingga pengaduan kepada pimpinannya masing-masing⁵.

³ Morissan, *Teori Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Gahlia Indonesia, 2009), hlm. 25.

⁴ S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), hlm. 133.

⁵ <http://jakartagrosir.com/bentuk-komunikasi-vertikal-blog-522.html>. 1 april 2013 pukul 14.15 WIB.

Faktor pendukung agar pegawai tetap bersemangat dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberlakukan dalam perusahaan adalah adanya komunikasi vertikal yang berjalan dengan baik dan efektif antara pimpinan dengan pegawai, ataupun sebaliknya. Hal ini sangat penting sebab komunikasi vertikal yang keliru dapat menimbulkan beberapa akibat antara lain: keresahan kerja, ketidakpuasan kerja, produktivitas kerja yang menurun, kurangnya tanggung jawab kerja, keteledoran dalam melaksanakan tugas kerja, turunya kinerja dan gairah kerja dan berbagai aspek yang lainnya.

Hal ini tentu akan mengganggu kelancaran dalam bekerja dan akan merugikan instansi. Karena meyangkut interaksi antara atasan dan bawahan dalam proses pelaksanaan kerja dan kemajuan pekerjaan bisa terlaksana dengan ideal bila mana dalam pelaksanaan komunikasi yang efektif dan efisien dalam peningkatan kerja karyawan. Oleh karena itu seorang pemimpin hendaknya dapat berkomunikasi dengan karyawannya dengan baik mengingat komunikasi akan menimbulkan kepuasan.

Kepuasan akan menghasilkan sesuatu yang berharga, sehingga karyawan bergairah dan bersemangat dalam bekerja yang dalam hal ini berlaku pada PT. Prudential LiFe Assurance. Sebagai salah satu badan yang bergerak di bidang asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) pertamanya di tahun 1999. Sebagai pemimpin pasar, Prudential Indonesia selalu berusaha untuk menyediakan produk unit link yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan nasabahnya, dalam setiap tahap kehidupan, mulai dari usia kerja, pernikahan, kelahiran anak, pendidikan anak,

dan masa pensiun. Dibandingkan dengan bidang asuransi jiwa lainnya yang hanya mengutamakan mencari keuntungan semata tanpa mengutamakan kesejahteraan anggotanya.

Sebagai perusahaan terbesar dan memiliki eksistensi sampai saat ini dan berbagai karyawan dari strata masing-masing pendidikan dan perbedaan tugas karyawan satu dengan karyawan lain sehingga komunikasi diantara mereka sangat di butuhkan untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif antar karyawan dan begitu juga pada pimpinan. Sehubungan dengan uraian tersebut diatas maka peneliti mengambil judul ***“Komunikasi Vertical PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya”***.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya diatas, maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini yang menjadi fokus adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi *Vertical* PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya?
2. Faktor - faktor yang menjadi hambatan didalam pelaksanaan proses Komunikasi *Vertical* PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menunjukkan suatu yang diperoleh setelah mengadakan penelitian. maka

tujuan dari penelitian. Bertitik tolak pada fokus penelitian diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Komunikasi Vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan Komunikasi Vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat menambah atau memperkaya konsep perkembangan teori komunikasi yaitu Komunikasi Vertikal Progam Studi Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya di bidang keilmuan Komunikasi. Secara teoritis hasil penelitian ini akan memberikan konstribusi di bidang pemikiran dan pengetahuan terhadap perkembangan ilmu komunikasi khususnya bagi mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Sunan Apel Surabaya sebagai literatur serta masukan bagi para calon-calon peneliti berikutnya dalam pengembangan dari sebuah disiplin keilmuan komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini mempunyai manfaat praktis bagi para pembacanya dan mampu memberikan referensi dan petunjuk dalam

mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya Komunikasi yang ada hubungannya dengan Program Studi Ilmu Komunikasi. Serta sebagai tolak ukur atau wahana penuntun yang ada untuk membantu masyarakat lebih mengetahui bagaimana Komunikasi Vertikal antara pimpinan dengan karyawan bahkan sebaliknya terhadap etos kerja, memperoleh prestasi yang membanggakan dalam pelaksanaan, dan tanggung jawab kerja yang lebih baik

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian, penulis mencari referensi hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan pada fokus penelitian yang ingin diteliti. Adapun penelitian terdahulu yang dapat di gunakan sebagai referensi antara lain:

Tabel 1.1 : Daftar Hasil Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Jenis Karya	Tahun	Metode Penelitian	Hasil Temuan Penelitian	Tujuan Penelitian	Perbedaan
1.	Moch Shofan Fitroni	Pengaruh iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jawa Pos Expedisi Mandiri Surabaya	2006	Kuantitatif Diskriptif	Bagaimana iklim komunikasi	Memahami macam-macam iklim komunikasi terhadap kepuasan kerja	Yang membedakan penelitian sekarang dan yang terdahulu adalah pada lokasi penelitian yakni PT. Prudential

2.	Roni Ilhamsyah	Pengaruh iklim komunikasi organisasi dan kinerja karyawan pada PT. Menara Suci Sejahtera Sidoarjo	2008	Kualitatif Diskriptif	Teori iklim komunikasi organisasi	Memahami berbagai cara teori-teori dan makna terhadap komunikasi organisasi	Synergy Solution Agency dari segi subyek penelitian dan kajian bahasan tentang komunikasi. Yang ditekankan peneliti dalam penelitian ini adalah mengenai komunikasi vertikal <i>Downward dan Upward Communicati on</i>
----	-------------------	---	------	--------------------------	-----------------------------------	---	--

F. Definisi Konsep

Definisi operasional adalah definisi konsep yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati. Adapun definisi konsep dalam penelitian yang berjudul Komunikasi Vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya.

1. Komunikasi Vertikal

komunikasi ini merupakan saluran yang paling sering digunakan dalam organisasi. Arus komunikasi ini adalah pengiriman pesan dari pimpinan (*supervisi*) ke bawahan (*subordinate*) bahkan sebaliknya. Arus komunikasi ini digunakan untuk mengirim perintah, petunjuk, tujuan, kebijakan, maksud, memorandum untuk pekerja pada tingkat yang lebih rendah dalam organisasi⁶. Dan komunikasi vertikal tersebut secara lebih rinci terdiri dari arus komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan arus komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*).

2. Teori Komunikasi

Penelitian ini tidak terlepas dari adanya teori yang akan memandu peneliti agar sesuai dengan apa yang diharapkan, dalam penelitian ini dijadikan kerangka teori adalah:

a. Teori Birokasi Rasional

Teori yang dijadikan pedoman dalam penelitian ini adalah Teori Birokasi Rasional, teori ini dikemukakan oleh Max Weber. Beliau memaparkan bahwa pada masa Weber, istilah 'birokrasi' tidak dapat di pisahkan dengan istilah 'rasionalitas' karena menggunakan pemikiran rasional dalam mengembangkan organisasi sehingga gagasan Weber sering kali disebut dengan istilah "*Birokasi Rasional*".

Di dalam organisasi memiliki sistem-sistem yang mengatur dirinya

⁶ <http://www.sarjanaku.com/2012/12/pengertian-komunikasi-organisasi.html>. 1 april 2013 pukul 15.30 WIB.

yaitu birokrasi, karena organisasi adalah birokrasi penting bagi setiap perusahaan dan dipandang sebagai mesin yang efisien, mengagumkan dan dapat diandalkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan⁷.

3. Pendekatan Fenomenologi

Fenomenologi berasal dari bahasa Yunani dengan asal suku kata *pahainomenon* (gejala/fenomena) dari kata fenomenologi dalam bahasa inggris juga disebut *Phenomonon* yang secara estimologis berarti perwujudan, kejadian, atau gejala⁸. Akan tetapi, Pada media Abad XIX arti fenomenologi menjadi sinonim dengan fakta. Pendekatan fenomenologi merupakan tradisi penelitian kualitatif yang berakar pada filosofi dan psikologi, dan berfokus pada pengalaman hidup manusia (*sosiologi*).

Fenomenologi juga berarti ilmu pengetahuan (*logos*) tentang apa yang tampak (*phainomenon*). Jadi, fenomenologi itu mempelajari apa yang tampak atau apa yang menampakkan diri, fenomenologi juga adalah sebuah studi dalam bidang filsafat yang mempelajari manusia sebagai sebuah fenomena⁹.

Ilmu fenomenologi dalam filsafat biasa dihubungkan dengan ilmu hermeneutik, yaitu ilmu yang mempelajari arti daripada fenomena ini. Dari pengertiannya dapat disimpulkan bahwa fenomenologi adalah ilmu pengetahuan yang tentang apa yang tampak mengenai suatu gejala-gejala

⁷ Morissan, *Teori Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Gahlia Indonesia, 2009), Hlm. 28

⁸ <http://aksarasindo.blogspot.com/2013/03/pendekatan-fenomenologi-dalam-ranah.html>, diakses pada tanggal 1 April 2013, pukul 15.20 WIB

⁹ <http://id.wikipedia.org/wiki/Fenomenologi> diakses pada tanggal 1 april 2013, pukul 15.21 WiB

atau fenomena yang pernah menjadi pengalaman manusia yang bisa dijadikan tolak ukur untuk mengadakan suatu penelitian kualitatif.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Dalam penelitian kali ini, peneliti akan memaparkan secara skematik teoritis yang akan digunakan oleh peneliti didalam melakukan sebuah penelitian. Ilustrasi kerangka pikir penelitian Komunikasi Vertical PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya, dalam hal ini kerangka pikir penelitian adalah yang di maksudkan untuk memberikan gambaran-gambaran tentang teori yang dipakai sebagai landasan permasalahan yang akan diteliti.

Tiga faktor pendukung yang mewujudkan sistem-sistem perusahaan dalam birokrasi rasional yaitu¹⁰:

1. Otoritas

Otoritas (*authority*) atau kewenangan, otoritas haruslah sah atau *legitimate*, yang berarti pemegang otoritas penuh dan telah diberikan izin formal oleh organisasi, para pemimpin pada perusahaan memiliki aturan organisasi yang dibangun sebagai suatu sistem rasional melalui kekuatan aturan yang menjadikan organisasi pada perusahaannya tersebut menjadi semacam kewenangan.

Dalam kewenangan yang dimaksudkan adalah kewenangan otoritas legal rasional (*rational-legal authority*), cara terbaik mengelola kewenangan legal rasional adalah melalui hierarki (*hierarchy*). Dengan

¹⁰ Morissan, *Teori Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Gahlia Indonesia, 2009), Hlm. 29-30

kata lain atasan memiliki atasan lagi, dan atasan dengan kedudukan lebih tinggi memiliki atasan yang lebih tinggi lagi kedudukannya, begitu seterusnya.

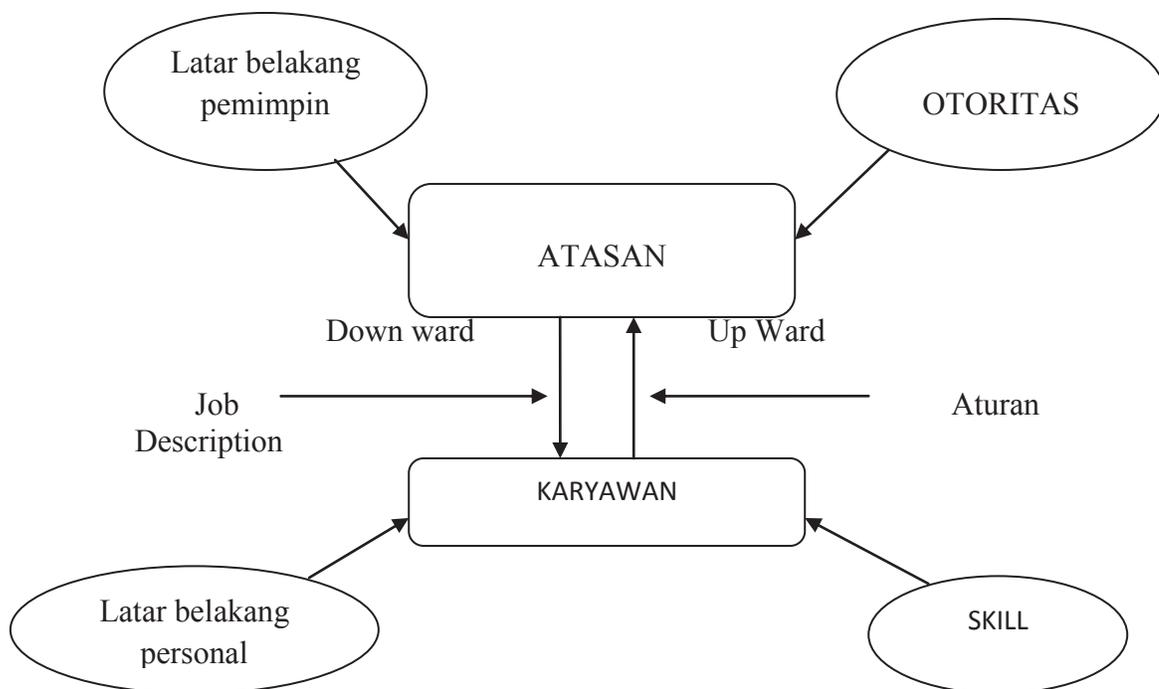
2. Spesialisasi

Yang dimaksudkan spesialisasi adalah sejumlah individu menurut pembagian pekerjaan dan mereka mengetahui pekerjaan masing-masing dalam organisasi antara lain diperusahaan. Peningkatan atau perluasan posisi atau jabatan dan uraian pekerjaan (*job description*) seorang karyawan adalah contoh bagus dari spesialisasi.

3. Peraturan

Aspek terakhir dari birokrasi adalah kebutuhan terhadap peraturan, apa yang membuat koordinasi organisasi didalam perusahaan memungkinkan adalah karena adanya pelaksanaan dari seperangkat aturan bersama yang mengatur perilaku setiap orang dan menjaga terjadinya stabilitas dalam intensitas kerja karyawan tersebut.

Model birokrasi Weber dalam teori komunikasi organisasi memiliki pandangan dari atas ke bawah (*top-down*) terhadap organisasi dan bersifat mekanis mengenai bagaimana organisasi harus mengkoordinasikan kegiatannya untuk mencapai tujuan bersama dan menekankan pada pandangan yang bersifat individualistik terhadap struktur, dengan kata lain struktur terbentuk karena adanya individu-individu.



Bagan 1.1 : Gambar kerangka pikir

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif adalah metode penelitian untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif yang bawasannya menjadi tolak ukur penelitian tersebut. Teknik pengumpulan data kualitatif diantaranya adalah wawancara (*interview*), pertanyaan-pertanyaan / kuesioner (*questionere*), daftar pertanyaan (*schedules*), observasi pengamatan (*participant observer*

technique), penyelidikan dalam sejarah hidup (*life historical investigation*), dan analisis konten (*content dokumens*)¹¹.

Peneliti menggunakan kualitatif deskriptif, sebab penelitian ini menyelidiki sebuah study kasus di dalam perusahaan PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Jenis penelitian ini menggunakan metode *case study* studi kasus yaitu metode yang dipergunakan dengan tujuan untuk mempelajari sedalam-dalamnya salah satu bentuk gejala yang nyata dalam kehidupan bermasyarakat. Obyeknya adalah keadaan kelompok-kelompok dalam masyarakat, lembaga-lembaga masyarakat, maupun individu-individu dalam masyarakat.

Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

Metode penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode ini menuturkan, menganalisa dan mengklasifikasi, menyelidiki dengan teknik survey, interview, angket, observasi, teknik test; studi kasus, studi komperatif, studi waktu dan gerak, analisa kualitatif dan operasional. Bisa disimpulkan bahwa metode

¹¹ A. Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2005), hlm. 115.

deskriptif ini ialah metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya.

Pelaksanaan metode-metode deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang arti data itu. Karena itulah maka dapat terjadi sebuah penyelidikan deskriptif, membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena tertentu lalu mengambil bentuk studi komperatif atau mengukur sesuatu dimensi seperti dalam berbagai bentuk studi kuantitatif, angket, test, interview, dan sebagainya.

Ciri-ciri metode deskriptif itu sendiri adalah memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual, kemudian data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, dan kemudian dianalisa (karena itu metode ini sering pula disebut metode analitik). Sifat-sifat lainnya adalah sama seperti pada setiap metode penyelidikan secara umum.

2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

a. Subyek

Subyek dalam penelitian ini adalah informan dari PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya perusahaan yang

bergerak dibidang asuransi jiwa. Pemilihan subyek dalam penelitian ini menetapkan Bapak Michael Alvin sebagai *GA Owner*, Ibu Olivia Alvin sebagai *Office Manager*, Nisa sebagai *Prescanner*, Didin sebagai *Admin Support*.

b. Obyek

Obyek yang dikaji dalam penelitian ini adalah kajian disiplin Ilmu Komunikasi yang merajut pada Ilmu Komunikasi Vertical.

c. Lokasi Penelitian

Sedangkan lokasi penelitian ini adalah berlokasi di komplek ruko lenmark modern shop and houses Jl. Indragiri No. 12-18 Kav A5 Surabaya.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data pada penelitian kualitatif menurut Loftland, sumber data utama pada penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang berupa perencanaan komunikasi dan pola komunikasi yang dilakukan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

a. Data Primer

Data primer adalah data utama atau data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti¹². Data primer ini berupa hasil wawancara, observasi, dokumen.

- 1) Wawancara adalah Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil menatap muka antara si

¹² Moh. Pabundu Tika, *Metode Penelitian Geografi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) Cetakan Pertama September, hlm. 14.

penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide*.

- 2) Observasi adalah cara – cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.
- 3) Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.

b. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang dapat melengkapi data utama. Data sekunder berupa data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar diri peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu adalah data asli¹³. Data sekunder ini dapat diperoleh dari instansi-instansi dan perpustakaan atau melalui media internet yang mempunyai keterhubungan dengan data primer.

Sumber data dalam penelitian ini adalah berasal dari pimpinan perusahaan serta karyawan yang berada didalam PT. Prudential Synergy Solution Agency yang akan digali dalam penelitian ini adalah bagaimana proses strategi komunikasi *vertical* antara pimpinan dengan bawahan terhadap kerja karyawan.

¹³ Moh. Pabundu Tika, *Metode Penelitian Geografi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) Cetakan Pertama September, Hlm. 15

4. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian ini meliputi tiga tahapan yaitu:

- a. tahap pra lapangan.
- b. tahap pekerja lapangan.
- c. tahap analisis data.

Berikut pemaparan dari tahapan diatas:

a. Tahap Pra Lapangan

Ada tiga tahap yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian dan mengurus perizinan.

1) Menyusun Rancangan Penelitian

Dalam konteks ini, peneliti terlebih dahulu membuat rumusan permasalahan yang akan dijadikan obyek penelitian, untuk kemudian membuat matrik usulan judul penelitian sebelum melaksanakan penelitian hingga proposal penelitian.

2) Memilih Lapangan Penelitian

Dalam penentuan lapangan penelitian, ada cara terbaik yang perlu ditempuh yakni dengan jalan mempertimbangkan teori sustansif, pergilah dan jajakilah lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan¹⁴. Selain dari itu, penentu dari pemilihan lokasi penelitian ini adalah

¹⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 28.

karena didasari oleh pengetahuan peneliti sendiri tentang *agency* tersebut.

3) Mengurus perizinan

Setelah membuat usulan penelitian dalam bentuk proposal, peneliti mengurus izin kepada pihak-pihak terkait. Seperti pihak kampus dan instansi dimana menjadi obyek penelitian.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerja lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu: memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan, dan berperan aktif serta sambil mengumpulkan data. Berikut pemaparan dari tahapan tersebut:

1) Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Untuk memasuki pekerjaan dilapangan, peneliti perlu memahami latar penelitian terlebih dahulu, hal ini dilakukan agar nantinya peneliti tidak mendapat hambatan yang berarti dan mengetahui bagaimana kondisi sebenarnya. Disamping itu, peneliti juga mempersiapkan diri, baik secara fisik maupun mental disamping itu juga harus mengingat persoalan etika¹⁵.

2) Memasuki Lapangan

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tahapan memasuki lapangan ini, yakni menjalin hubungan yang harmonis.

Hal ini diharapkan agar nantinya antar peneliti dan subyek bisa

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 137.

melebur sehingga seolah-olah tidak ada lagi dinding pemisah yang bisa menyebabkan sulitnya peneliti mendapatkan informasi.

3) Berperan Sambil Mengumpulkan Data

Dalam tahap ini menentukan keberhasilan peneliti, sebab di tahapan ini peneliti dituntut berperan serta dan aktif mengetahui kondisi diri mulai dari cara menghilangkan kelelahan dan kejenuhan dan mengatur waktu istirahat. Pada tahap ini pula, peneliti akan mengadakan pengumpulan data secara umum, melakukan observasi dan wawancara mendalam untuk memperoleh informasi luas mengenai hal-hal yang menonjol, menarik, penting, dan berguna bagi penelitian selanjutnya. Setelah pengumpulan data cukup, peneliti akan melakukan pengumpulan data secara khusus hingga fokus penelitian jelas dan terarah. Wawancara struktur dan mendalam berperan besar dalam tahap ini sehingga informasi yang mendalam dan bermakna yang diperoleh.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik dalam mengumpulkan data, seperti yang dikemukakan Sevilla, bahwa dalam pengumpulan data penelitian dapat meliputi hal-hal sebagai berikut.

a. Pertanyaan (*questionere*)

Teknik pertanyaan lebih cocok digunakan dalam pendekatan survei. Pertanyaan yang efektif akan membantu pengumpulan data

yang akurat, karenanya Fox (dalam Sevilla, 1993) memberikan kriteria karakteristik pertanyaan yang efektif sebagai berikut:

- 1) bahasanya jelas.
- 2) ada ketegasan isi dan periode waktu.
- 3) bertujuan tunggal.
- 4) bebas dari asumsi.
- 5) bebas dari saran.
- 6) kesempurnaan dan konsistensi tata bahasa.

b. Pengamatan (*observasi*)

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kelas yang meliputi pengamatan kondisi interaksi pembelajaran, tingkah laku anak dan interaksi anak dalam kelompoknya. Pengamatan dapat dilakukan secara bebas dan terstruktur. Alat yang bisa digunakan dalam pengamatan adalah lembar pengamatan, ceklist, catatan kejadian dan lain-lain.

c. Studi Dokumenter (*documentary study*)

Studi dokumenter merupakan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumenter tidak sekedar

mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model alir Miles dan Huberman. Tahap analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar, yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data juga dilakukan dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo dan sebagainya. Reduksi ini terus berlanjut sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir tersusun.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Dari permulaan pengumpulan data, maka akan dimulai dengan mencari arti, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan "*final*"

mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, bergantung besarnya kumpulan catatan lapangan, pengkodenya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan. Kesimpulan juga diverifikasi selama kegiatan berlangsung, verifikasi juga dilakukan dengan meninjau ulang pada catatan-catatan dilapangan¹⁶.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data digunakan untuk meminimalisir kesalahan yang akan dilakukan dalam sebuah penelitian untuk itu peneliti menggunakan beberapa teknik keabsahan data sebagai berikut :

a. Perpanjangan keikutsertaan

Hal ini berarti bahwa peneliti berada pada latar penelitian pada kurun waktu yang dianggap cukup hingga mencapai titik jenuh atas pengumpulan data dilapangan. Waktu akan berpengaruh pada temuan penelitian baik pada kualitas maupun kuantitasnya. Terdapat beberapa alasan dilakukannya teknik ini, yaitu untuk membangun kepercayaan informan (*subjek*) dan kepercayaan peneliti sendiri, menghindari kesalahan (*distorsi*) dan bias, serta mempelajari lebih dalam tentang latar dan subjek penelitian.

b. Ketekunan pengamatan

Mengandung makna mencari secara konsisten dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif dan menemukan ciri-ciri dan unsur yang relevan dengan fokus penelitian

¹⁶ Imam Suprayogo, *Metodologi Penelitian Sosial Agama* (Bandung: PT Remadja Rosdakarya, 2001), hlm. 193-195.

untuk lebih dicermati. Hal ini dilakukan untuk menghasilkan kedalaman penelitian yang maksimal.

c. Pengecekan sejawat

Mengekspos hasil penelitian kepada sejawat dalam bentuk diskusi untuk menghasilkan pemahaman yang lebih luas, komprehensif, dan menyeluruh. Hal ini perlu dilakukan agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan jujur atas temuan, dapat menguji hipotesis kerja yang telah dirumuskan, menggunakannya sebagai alat pengembangan langkah penelitian selanjutnya serta sebagai pembanding.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan dan pemahaman dalam skripsi ini, maka disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari 9 sub BAB yang meliputi : Konteks Penelitian, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Hasil Penelitian Terdahulu, Definisi Konsep, Kerangka Pikir Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Dalam bab ini terdiri atas kajian pustaka dan kajian teori, yang membahas tentang uraian mengenai Komunikasi Vertical PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Pada bab ini, berisi tentang deskripsi subyek dan lokasi penelitian serta deskripsi data penelitian, yang menjelaskan tentang gambaran lokasi penelitian, gambaran umum dan objek, penelitian serta memaparkan fakta dan data objek penelitian yang berisi tentang jawaban atas berbagai masalah yang diajukan peneliti. Di samping itu menganalisis data dengan memaparkan hasil temuan berupa data tentang Komunikasi Vertical PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya. Dari hasil temuan tersebut dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang kemudian dikonfirmasi dengan teori yang relevan.

BAB IV : ANALISIS DATA

Pada bab ini, berisi tentang temuan penelitian, konfirmasi temuan dengan teori, dan deskripsi hasil dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini, berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi, serta kritik dan saran dari peneliti. Dan bagian dari akhir skripsi ini disertakan lampiran-lampiran yang mendukung penelitian dilapangan