BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai sosial mewajibkan setiap individu untuk membangun sebuah relasi dengan yang lain, sehingga akan terjalin sebuah ikatan perasaan yang bersifat timbal balik dalam suatu pola hubungan yang dinamakan hubungan interpersonal yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal.

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara seseorang dengan orang lain yang dapat langsung diketahui timbal baliknya atau disebut juga dengan komunikasi antar pribadi yaitu merupakan suatu bentuk komunikasi baik *verbal* ataupun *non verbal* yang dilalui dua person dan dengan tanggapan yang seketika[1], yang memiliki sifat dialogis akan sangat berpengaruh terhadap pola interaksi antar individu dalam kelompok sosial termasuk dalam sebuah organisasi maupun perusahaan, sehingga pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman melalui proses komunikasi sangat berperan penting dalam kelancaran perusahaan.

Perusahaan merupakan bagian dari sistem sosial kelompok terorganisir yang menjadikan komunikasi sebagai sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai sub sistem. Model komunikasi koordinatif yang berfungsi untuk menyatukan sub sistem perusahaan juga model komunikasi interaktif dalam proses pertukaran informasi yang berkesinambungan sebagai dasar penyesuaian sub sistem sehingga intensitas model

[1] A. Supratiknya, *Komunikasi Antar Pribadi: Tujuan Psikologi* (Yogyakarta: Kanisius, 1995), hlm. 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikasi diatas sangat berpengaruh terhadap hasil kinerja sebuah perusahaan baik pada pimpinan, pegawai dan mitra kerja.

Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. sesama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan, oleh karena itu komunikasi akan dapat terpenuhi sekurang-kurangnya mesti melibatkan tiga komponen yaitu komunikator, pesan dan komunikan.[2] Sehingga pada tingkatannya akan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar perusahaan.

Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Interaksi komunikasi interpersonal antar pegawai jika memiliki kompetensi komunikasi yang baik maka akan mampu mengembangkan tugas yang diberikan, sehingga tingkat kinerja suatu perusahaan menjadi semakin baik. Sebaliknya, jika terjadi komunikasi yang kurang baik maka akan berdampak pada hasil kinerja yang tidak maksimal. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya

[2] Suranto. Aw, *Komunikasi Sosial Budaya* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direkflesikan dalam kenaikan produktifitas.

Perusahaan PT Trimuda Nuansa Citra merupakan perusahaan jasa layanan yang bekerja sama dengan PT Garuda Indonesia dengan pengiriman *door to door service* dan berkembang menjadi penyedia jasa layanan pengiriman udara yang mandiri. Selain memiliki jaringan yang tersebar diseluruh Indonesia, PT Trimuda Nuansa Citra mengedepankan tingkat layanan yang bersumber dari keunggulan sumber daya manusia (pegawai) dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itulah maka dibutuhkan profesionalisme yang tinggi terhadap tiap-tiap karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Profesionalisme individu karyawan di PT Trimuda Nuansa Citra adalah modal utama dalam menjalankan roda manajemen perusahaan, akan tetapi itu sangatlah kurang memenuhi syarat apabila para individu (pegawai) kurang memiliki jiwa kolektif dan kerjasama yang baik dalam tiap sub sistem manajemen perusahaan, sehingga dibutuhkan pola interaksi komunikasi yang baik pada tiap-tiap pegawai untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan tersebut.

Melihat pengaruh yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi interpersonal antar pegawai dengan tingkat kinerja pegawai maka penulis ingin meneliti bagaimana komunikasi interpersonal pegawai dan apa saja faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal pegawai yang ada di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo, apakahh hal tersebut berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai dalam perusahan tersebut.

B. Rumusan Masalah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan pada paparan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Bagaimana komunikasi interpersonal antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo?
2. Apa saja hambatan komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo?
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo?

D. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Teoritis

   Untuk menambah wawasan pengetahuan ilmu komunikasi khususnya dibidang komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi.

2. Praktis
   a. Prodi ilmu komunikasi, sebagai khazanah keilmuan dan referensi penelitian selanjutnya
   b. Instansi, sebagai acuan evaluasi formatif perusahaan dalam meningkatkan produktifitas kinerja maksimal

E. Penelitian Terdahulu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian ini dalam prosesnya peneliti mencoba untuk mencari referensi data sebagai acuan mengenai tema pembahasan yang dikaji, adapun referensi yang dijadikan acuan adalah sebagai berikut;

Tabel. 1.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Jarot Harjanto,2011
Masalah	Komunikasi interpersonal abdi dalem pada keratonYogyakarta
Tujuan	untuk mengetahui bagaimana Komunikasi interpersonal abdi dalem pada keratonYogyakarta dan untuk mengetahui lebih dalam mengenai tujuan, proses dan umpan balik komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh abdi dalem pada keraton Yogyakarta.
Metode	Kualitatif
Hasil	ditemukan bahwa komunikasi interpersonal merupakan factor pendukung utama abdi dalem dalam menjalankan seluruh aktifitas dikeraton Yogyakarta yang bertujuan agar pesan, proses dan umpan balik dapat dipahami dengan baik. Umpan balik yang dimaksud adalah respon abdi dalem kepada budaya keraton Yogyakarta.
Peneliti	Ardiansyah, Ari. 2010
Masalah	Pengaruh Komunkasi Antar Pribadi Terhadap Solidaritas Warga Rumah Susun Penjaringan Sari Rungkut Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tujuan	untuk mengetahui adanya pengaruh dan besarnya tingkat pengaruh komunkasi antar pribadi terhadap solidaritas warga rumah susun Penjaringan Sari Rungkut Surabaya
Metode	Kuantitatif
Hasil	ditemukan bahwa ada pengaruh komunkasi antar pribadi terhadap solidaritas warga rumah susun Penjaringan Sari Rungkut Surabaya dan pengaruh komunkasi antar pribadi terhadap solidaritas warga rumah susun Penjaringan Sari Rungkut Surabaya termasuk dalam kategori kuat.

F. Definisi Konsep

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara seseorang dengan orang lain yang dapat langsung diketahui timbal baliknya atau disebut juga dengan komunikasi antar pribadi yaitu merupakan suatu bentuk komunikasi baik *verbal* ataupun *non verbal* yang dilalui dua person dan dengan tanggapan yang seketika[3].

Dengan demikian komunikasi interpersonal merupakan pemberian dan penerimaan pesan maupun informasi secara aktif yang terjadi antara seseorang dengan yang lainnya, dalam penerapan komunikasi interpersonal yang terjadi di antara pegawai dalam menjalankan tugas operasional perusahaan, diharapkan mampu memberikan peningkatan kinerja maksimal untuk memenuhi target perusahaan tersebut.

Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) merupakan komunikasi yang berlangsung alam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih

[3] A. Supratiknya, *Komunikasi Antar Pribadi…*, hlm. 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Komunkasi antar pribadi dapat terjadi dalam konteks komunikator dengan satu komunikan (komunikasi diadik, yakni dua orang) atau satu komunikasi tiga orang (triadik). Komunikasi antarpribadi (non media massa) seperti televisi[4].

Beberapa ciri komunikasi antar pribadi[5]:

1) Keterbukaan
2) Empati
3) Dukungan
4) Rasa Positif
5) Kesamaan

Dalam penelitian ini komunikasi interpersonal yang dimaksud adalah komunikasi yang dilakukan pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo pada tiap bagian kerja dalam menerima pesan berupa tugas dalam menjalankan kewajibannya sebagai seorang pekerja sesuai dengan bagian masing- masing.

2. Meningkatkan Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya[6].

Hasil kerja merupakan akhir dari serangkaian proses kerja oleh pekerja baik secara individu maupun dalam suatu organisasi baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini terlepas dari pada nilai memuaskan maupun tidak, karena dengan hasil kinerja yang didapat akan menjadi bahan evaluasi dalam menjalankan.

---

[4] Dani Vardiansyah, *Pengantar Ilmu Kounikasi, Pendekatan Taksonomi Konseptual* (Bogor: Ghalia, 2004), hlm. 30.

[5] Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi* (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 1991), hlm. 12.

[6] A. A. Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM* (Jakarta: PT RefikaAditama, 2005), hlm. 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi dalam suatu periode tertentu mencerminkan tingkat kesehatan orang tersebut. Dengan kata lain, kinerja adalah suatu pencapaian yang baik dalam bekerja berupa prestasi yang diperlihatkan suatu organisasi atau individu yang kemudian memberi cerminan bahwa organisasi atau individu yang kemudian memberi cerminan bahwa organisasi tersebut adalah organisasi yang sehat.

Dalam penelitian ini, dikarenakan perusahaan dalam penelitian ini merupakan perusahaan jasa pengiriman maka yang dimaksud dengan kinerja adalah berapa banyak hasil target pengiriman yang sudah berada ditangan pegawai dalam satu hari sesuai dengan banyaknya paket yang harus dikirim.

3. Pegawai

Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja[7].

Pegawai merupakan subyek kerja dalam menjalankan pekerjaan yang sudah ditetapkan sesuai bagiannya masing-masing baik secara individu maupun kolektif dalam sebuah tim atau kelompok. Hal ini dapat terlihat bahwa dalam sebuah perusahaan memiliki sub sistem manajemen operasional yang dapat terlaksana oleh *job description* masing- masing pekerja.

Dalam penelitian ini, yang dmaksud dengan pegawai adalah orang yang bekerja di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo dan menjalankan tugas sesuai dengan tugas dan jabatan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

[7] Stephen. P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Terjemahan Harbani Pasolong (Jakarta: Salemba, 2006), hlm. 10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

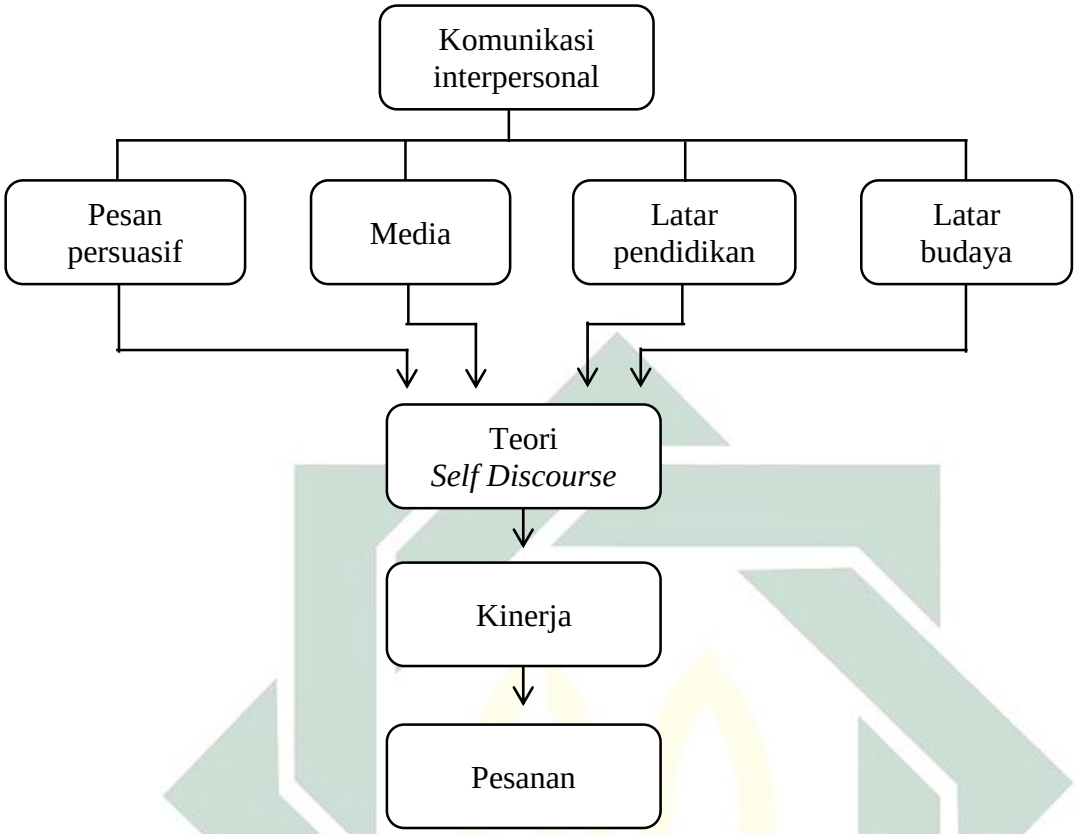
PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo merupakan salah satu peerusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, kerjasama dengan PT Garuda Indonesia sehingga dibentuk perusahaan jasa layanan pengiriman udara *door to door service* dengan nama "*Garuda Express Delivery*" atau yang lebih dikenal dengan "GED". Kini, GED telah berkembang menjadi penyedia jasa layanan pengiriman udara yang mandiri. Sejak berdirinya GED telah memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan standar layanan yang sesuai dengan standar internasional untuk sebuah perusahaan courier dan cargo. GED senantiasa mengedepankan tingkat layanan yang bersumber dari keunggulan sumber daya manusia dalam upaya memenuhi kepuasaan konsumen.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian ini dalam menggunakan landasannya dengan menggunakan eeori *self disclosure* atau pembukaan diri. Teori ini merupakan proses mengungkapkan reaksi atau tanggapan terhadap situasi yang sedang di hadapi serta memberikan informasi guna memahami suatu tanggapan terhadap orang lain dan sebaliknya. Membuka diri berarti membagikan kepada orang lain tentang perasaan terhadap suatu yang telah dikatakan atau dilakukannya, atau perasaan seseorang terhadap suatu kejadian-kejadian yang baru saja di saksikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bagan. 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian



Dalam kerangka penelitian diatas dapat di analisa bahwa dalam komunikasi interpersonal dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya latar pendidikan, latar budaya, media komunikasi yang digunakan dan pesan persuasive yang disampaikan oleh antar pegawai.

Proses komunikasi akan dapat berjalan dengan baik apabila terdapat timbal balik antara dua orang atau lebih dalam komunikasi yang dilakukan, proses tersebut juga sangat dipengaruhi oleh sikap keterbukaan pribadi dari masing- masing komunikan untuk dapat saling melengkapi pesan yang diterima dan yang dikembalikan. Dengan adanya keterbukaan diri akan mampu meningkatkan kinerja sehingga terpenuhi target kerja yang diharapkan yakni jasa pengiriman barang (pesanan) yang harus diantarkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Metode penelitian

Metode adalah adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan, sedangkan penelitian pada hakikatnya adalah suatu proses atau wahana untuk menemukan kebenaran dan melalui proses yang panjang menggunakan metode atau langkah-langkah prinsip yang terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap fenomena-fenomena yang terjadi. Titik tolak penelitian bertumpu pada minat untuk mengetahui masalah fenomena sosial yang timbul karena berbagai rangsangan[8].

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini berusaha menelaah fenomena sosial, sebagaimana yang dikemukakan Lexy J. Maleong bahwa penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur yang menghasilkan satu deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang dapat diamati.[9]

Pendekatan penelitian ini berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan – kaitannya terhadap orang – orang biasa dalam situasi tertentu dan berusaha untuk masuk kedalam dunia konseptual para subyek yang diteliti sehingga peneliti dapat mengerti apa dan bagaimana suatu peristiwa yang dikembangkan oleh subyek peneliti disekitar peristiwa yang terjadi.

b. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu sebuah prosedur penelitian yang memahami realitas sosial dan interaksi dialektis

[8] Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung : Mandar Maju, 1990), hlm. 20.
[9] Lexy. J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda Karya, 2005), hlm. 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antara peneliti dengan subyek penelitian sehingga dapat merekontruksi realitas yang diteliti.

Prosedur penelitian deskripstif termaktub dalam kaidah penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni gejala keadaan yang memuat apa adanya pada saat penelitian dilaksanakan.[10] Hal ini didapat sebagai upaya penggalian data secara obyektif yang terjadi dalam lokasi penelitian tersebut.

Pembahasan lain adalah memuat penjelasan tentang fenomena yang akan digali pada penelitian kualitatif ini, dimana istilah fenomena berkaitan dengan suatu persepsi yaitu kesadaran. Fenomenologi akan berupaya menggambarkan bagaimana fenomena kesadaran dan bagaimana kesadaran itu tersusun.[11]

Berdasarkan pada pijakan metode penelitian diatas, maka peneliti dapat memaparkan secara jelas dan obyektif dari proses komunikasi yang terjadi diantara pegawai yang ada di perusahaan PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo.

2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

a. Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada tiap sub sistem perusahaan berdasarkan latar belakang dan *job description* masing- masing di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo.

b. Obyek dalam penelitian ini adalah kajian penelitian tentang komunikasi interpersonal antar pegawai di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

c. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo yang berada di Ruko Palm Square blok TF, No. 8. Pondok Candra, Waru, Sidoarjo.

3. Jenis dan Sumber Data

[10] Suharsini Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 1997), hlm. 234.

[11] Endraswara, Suwardi, *Metodologi Penelitian Kebudayaan* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003), hlm. 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Jenis data

1) Data primer

Data primer merupakan sumber data utama dimana sumber data yang diambil peneliti melalui kata-kata dan tindakan atau pengamatan.[12] Ruslan Rosadi mengatakan bahwa data primer adalah data pokok yang diperoleh secara langsung dari penelitian perorangan, kelompok ataupun organsisasi.[13]

Hal ini peneliti menggali data primer melalui wawancara langsung terhadap informan yaitu para pegawai yang berada di PT Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo.

2) Data sekunder

Data skunder yaitu data yang tidak dilakukan secara langsung oleh peneliti, seperti buku, majalah ilmiah, arsip, dokumentasi pribadi dan resmi dan sebagainya[14]. Data sekunder oleh peneliti akan mengambil dari berbagai referensi maupun dokumentasi terkait dengan tema pengamatan yang dilakukan.

b. Sumber data

Penentuan sumber data mulai dari subyek dan karakteristik data itu sendiri sangatlah menentukan kevalidan hasil penelitian, oleh karena itu dalam penelitian ini secara spesifik sumber data yang akan didapat tentang komunikasi interpersonal antar pegawai dalam menunjang kinerja pegawai yang ada di PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo, sehingga peneliti akan melakukan pengamatan, wawancara dan observasi secara langsung untuk mencari data tersebut.

---

[12] Lexy J. Moleng, *Metodologi Penelitian,…,* hlm.112.

[13] Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 26-28.

[14] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,…*, hlm. 56.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sehubungan dengan tema pembahasan penelitian bahwa data yang sangat diperlukan sesuai dengan rumusan masalah penelitian yaitu berkaitan dengan pola komunikasi interpersonal antar pegawai maka peneliti mengambil subyek para pegawai sebagai informan dengan menggunakan pola purposive sampling.

4. Tahap-tahap Penelitian

a. Pra penelitian

1) Menyusun rancangan penelitian, tahap ini adalah peneliti menyusun proposal penelitian yang didalamnya mencakup permasalahan yang diteliti, metode penelitian dan memilih lokasi/ lapangan penelitian.
2) Perizinan, hal ini sebagai prosedur penelitian akademis sebagai landasan operasional struktural dalam melakukan penelitian ilmiah yakni antara universitas dengan institusi yang akan diteliti
3) Menentukan informan, tahap ini sangat lah berpengaruh terhadap kevalidan data yang akan diperoleh untuk peneliti harus lebih selektif dalam menentukan informan agar data yang didapatkan memenuhi target pembahasan
4) Menyusun instrumen penelitian, dalam hal ini adalah membuat skema tentang beberapa data yang akan digali baik dengan menyusun wawancara yang terstruktur maupun tidak dan beberapa dokumentasi yang akan diperlukan terkait pembahasan penelitian
5) Persiapan perlengkapan penelitian, tahap ini adalah persiapan untuk mempermudah peneliti dalam menggali informasi dengan cara mempersiapkan media pembantu baik alat tulis maupun alat elektronik yang dapat membantu kelancaran penelitian.

b. Penelitian lapangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tahap ini peneliti sudah berada dalam proses (lapangan) melakukan penelitian untuk mendapatkan data dengan metode dan teknik yang sudah dipersiapkan, atau disebut sebagai tahap pengumpulan data mulai dari wawancara terhadap pegawai dan mendokumentasikan data- data lapangan melalui beberapa tahapan penelitian yang telah tersusun.

c. Tahap analisis

Analisis data dilakukan oleh peneliti setelah melakukan proses pengumpulan data dengan cara reduksi, *display* dan verifikasi data agar relevan antara data dengan tujuan penelitian.

d. Penulisan laporan

Tahap ini peneliti melakukan penulisan laporan secara sistematis dari hasil akhir penelitian

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian sosial dan pendidikan yang lazim digunakan adalah: (1) observasi; (2) wawancara; (3) dokumenter.[15] Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

a. Metode Observasi

Dalam penelitian ini, metode pengamatan yang dilakukan oleh peneliti adalah metode observasi langsung dilapangan. Observasi langsung memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan, dilihat dan dihayati oleh subyek. Sanafiah Faisal, mengemukakan bahwa "metode observasi menggunakan pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses, aktifitas atau perilaku".[16] Adapun data yang ingin peneliti peroleh melalui metode ini adalah:

---

[15] Sanafiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial:Dasar-Dasar dan Aplikasinya* (Jakarta: CV. Rajawali Press, 1989), hlm. 51.

[16] *Ibid*, hlm. 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Gambaran umum kondisi PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo.
2) Pola komunikasi interpersonal antar pegawai di PT. Trimuda Nuansa Citra Sidoarjo

b. Metode Wawancara

Wawancara didefinisikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*).[17] Sanafiah Faisal, juga mengemukakan bahwa wawancara merupakan pertanyaan yang diajukan secara lisan (pengumpulan data bertatap muka secara langsung dengan responden).[18]

Dalam penelitian ini pendekatan yang dipilih, adalah petunjuk umum wawancara orientasi mendalam (*deept interview*), dengan instument guide interview (*check list*). Alasan penggunaan model ini, untuk mencari dan mengungkap data sedalam-dalamnya dan sebanyak-banyaknya, tentang rumusan yang ingin digali dalam penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan.[19] Metode dokumentasi dalam penelitian ini, dipergunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan (*observasi*).

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit- unit, melakukan sintesa, menyusun pola, memilih mana

[17] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,…,hlm. 135.
[18] Sanafiah Faisal, *Format-format Penelitian*, …, hlm. 52.
[19] Suharsini Arikunto, *Manajemen Penelitian* ,…, hlm. 206.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat suatu kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.[20]

Berdasarkan uraian di atas, maka prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data termasuk dalam kategori pekerjaan analisis data. Data yang berupa catatan lapangan (*field notes*) sebagai bahan mentah, dirangkum, di ikhtisarkan atau diseleksi. Masing- masing bisa dimasukkan tema yang sama atau permasalahan yang sama.[21]

Pada bagian ini diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan- bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya.

b. *Display* data (penyajian)

Penyajian data bertujuan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan, pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan

c. *Verifikasi* (penarikan kesimpulan)

kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan, Penarikan kesimpulan dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep- konsep dasar dalam penelitian tersebut, hal ini bertujuan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan

[20] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 89.
[21] Sanafiah Faisal, *Format-format Penelitian*, ⋯, hlm. 271.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maksud yang terkandung dalam konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut lebih tepat dan obyektif.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Nilai ukur hasil penelitian kualitatif akan semakin valid disertai dengan teknik pemeriksaan keabsahan data, hal ini sangat penting dilakukan agar data yang diperoleh memiliki nilai kesahihan data. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas) menurut versi "*positivisme*" dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri.[22]

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini adalah:

a. Ketekunan pengamatan

Pengamatan yang dilakukan peneliti dikerjakan dengan teliti, sistematis dan rinci dalam memanfaatkan waktu dengan sebaik- baiknya.

b. Keikut-sertaan

Keikut-sertaan peneliti pada latar penelitian sangatlah membantu kevalidan data, karena dengan berada pada latar penelitian langsung dapat mempertegas validitas dan obyektifitas data

c. Triangulasi

Triangulasi adalah kegiatan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk mengecek atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, hal ini sering dilakukan dengan melalui sumber lainnya.

d. Diskusi teman sejawat

[22] Lexy, J. Maleong, *Metode Penelitian,…,* hlm.321.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teknik ini dilakukan dengan cara *share* dengan teman sejawat dengan cara *non formal* dengan tujuan agar peneliti lebih teliti dengan hasil penelitiannya.

I. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini penulis mengungkapkan isi pembahasan skripsi mulai dari bab pertama sampai bab terakhir, dengan tujuan agar penelitian ini dapat dipahami secara utuh dan berkesinambungan. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pemaparan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, definisi operasional dan metode penelitian serta sistematika pembahasan

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisi pembahasan tentang kajian teoretis dalam menguraikan tentang beberapa hal yang terkait dengan pembahasan dalam peenelitian ini. Bab ini memiliki sub bahasan yaitu: kajian pustaka yang berisi komunikasi interpersonal, meningkatkan kinerja, pegawai dan penjelasan PT Trimuda Muda Nuansa Citra Sidoarjo. Sub bahasan berikutnya dalah kajian teori tentang teori *self disclosure*

BAB III : PAPARAN DATA PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran subyek, obyek dan lokasi serta deskripsi data penelitian

BAB IV : INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab ini terdiri dari pembahasan tentang analisis data penelitian melalui beberapa tahap teknik analisis sekaligus berikutnya mengkonfirmasikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan sebagai jawaban langsung dari hasil penelitian dan berisi tentang rekomendasi yaitu mengemukakan beberapa anjuran bagi kemungkinan dilaksanakannya penelitian lanjutan berdasarkan simpulan yang dihasilkan dikaitkan dengan manfaat penelitian (bagi program studi, institusi terkait dan masyarakat pada umumnya)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id