BAB 1

PENDAHULUAN

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

A. Konteks Penelitian

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan dua orang atau lebih. Menurrut Rogers dan D. Lawrence Kincaid "komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya tiba pada saling pengertian yang mendalam."[1]

Komunikasi adalah inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tetap, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka, mengurangi ketegangan atau melenyapkan persengkataan apabila muncul. Sejak awal hidup manusia tidak sendiri.[2] Sistem menunjukkan bahwa bagian-bagian (sub sistem) yang mencakup interaksi dan beroperasi secara harmonis.[3] Komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi. Tindakan tersebut dapat dilakukan dalam beragam konteks.[4] Kita dapat berkomunikasi dengan orang lain dalam konteks antar pribadi, kita bisa pula berbagi pesan dalam konteks kelompok, dapa juga dalam lingkup organisasi. Serta tindakan komunikasi

---

[1] Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009) hlm. 20.
[2] Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Bnadung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997) hlm. 45.
[3] A. W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 2.
[4] S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: UT, 1993) hlm. 129.

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

kita dengan memanfaatkan pesan dari media massa. Komunikasi berperan penting dalam organisasi, karena komunikasi bertujuan untuk memberi dan menerima informasi dengan tujuan mempengaruhi orang lain, membantu orang lain, menyelesaikan masalah, membuat keputusan dan mengevaluasi perilaku secara efektif.[5]

Kajian tentang organisasi telah berkembang pesat, sehingga para pengembang organisasi dan para organisator berdiri diantara pilihan-pilihan dalam mengembangkan organisasinya. Pilihan-pilihan itu terkait dengan pendekatan, bentuk, model dan struktur organisasi yang harus ditetapkan digunakan dalam organisasi yang dikelola dan dipimpinnya.[6] Organisasi berdasarkan pandangan objektif, organisasi berarti struktur; berdasarkan pandangan subjektif, organisasi berarti proses.[7] Terdiri dari unit-unit yang saling terikat antara satu dengan lainnya. Dalam setiap unit manusia melakukan komunikasi sesuai dengan hubungan hirarkis yang ada dalam organisasi. Mereka melakukan interaksi berupa menyampaikan dan menerima informasi yang berkenaan dengan tugas, gagasan dan kebijakan-kebijakan. Pengetahuan akan pesan dalam organisasi tersebut dapat dikatakan tergantung dari aktifitas komunikasi yang berlangsung. Peranan komunikasi organisasi inilah yang nantinya akan mempengaruhi tinggi rendahnya kualitas organisasi secara keseluruhan.

---

[5] Hendayat Soetopo, *Perilaku Organisasi Teori dan Prakik di Bidang Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 190

[6] Hendayat Soetopo, *Perilaku Organisasi Teori dan Prakik di Bidang Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 25.

[7] R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosda karya,1998), hlm. 11.

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

Mengenai organisasi, salah satu definisi menyebutkan bahwa organisasi merupakan satu kumpulan atau system individual yang melalui satu hierarki jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang ditetapkan (*an organization, or system of individuals who commonly, through a hierarchy and division of labor, seek to achieve a predetermined goal*).

Komunikasi organisasi sebagai salah satu bidang kajian ilmu komunikasi, selalu menjadi fenomena yang senantiasa actual untuk didiskusikan. Sejalan dengan semakin banyaknya tantangan dan persoalan organisasi itu sendiri. Globalisasi yang sedang melanda seluruh aspek kehidupan akhir-akhir ini, telah mengharuskan setiap manusia (termasuk lembaga atau organisasi) lebih mempersiapkan diri, agar tidak tereleminasi oleh kompetesi global yang ketat. Lebih dari itu, perkembangan peradaban dunia yang begitu cepat dalam merespon perkembangan yang ada.[8]

Redding dan Sanborn berpendapat, Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan ke bawahan dan komunikasi *upward* atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi.[9]

---

[8] Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2009) hlm. 108.
[9] *Ibid*, hlm. 110.

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

Menurut Katz dan Khan, "Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti didalam suatu organisasi. Menurut Katz dan Khan organisasi berfungsi sebagai suatu system terbuka yang menerima energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini menjadi produk atau servis ini kepada lingkungan."[10]

R. Wayne Pace dan Don F. Faules berpendapat, Komunikasi organisasi dari dua perspektif yang berbeda. *Pertama*, perspektif tradisional (fungsional dan objektif), mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Kedua, perspektif interpretif (subjektif) memaknai komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Atau dengan kata lain bahwa komunikasi organisasi menurut perspektif ini adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan member makna atas apa yang sedang terjadi.[11]

Dari batasan tersebut dapat digambarkan, bahwa dalam suatu organisasi mensyaratkan adanya suatu jenjang jabatan atau kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi yang sangat jelas, seperti pimpinan, staf pimpinan dengan karyawan. Disamping itu dalam organisasi juga mensyaratkan adanya pembagian kerja, dalam arti setiap orang dalam sebuah institusi baik yang

---

[10] Arni muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 66.
[11] Syaiful Rohim, *Teori Kominikasi*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2009) hlm 110.

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

komersial maupun sosial, memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Karena setiap organisasi memiliki tujuan yang berbeda, sesuai dengan pencapaian yang diinginkan oleh organisasi.[12]

Komunikasi organisasi sangat penting dan layak untuk diteliti, karena sekarang ini banyak orang yang tertarik dan memberi perhatian kepadanya guna mengetahui prinsip dan keahlian komunikasi yang dapat dimanfaatkan untuk mewujudkan tujuan organisasi, baik organisasi komersial seperti lembaga rumah sakit maupun institusi pendidikan. Di samping itu penting juga mempelajari arus komunikasi yang berlangsung dalam suatu organisasi yaitu arus komunikasi vertical yang terdiri dari arus komunikasi dari atas ke bawah (*downword communication*) dan arus komunikasi dari bawah ke atas (upword communication) serta arus komunikasi yang berlangsung antara bagian ataupun karyawan. Dalam jenjang atau tingkatan yang sama.

Setiap jabatan yang diduduki oleh anggota organisasi memiliki tugas dan kewajiban yang berbeda. Tugas dan kewajiban yang sudah ditentukan oleh sebuah organisasi harus dilaksanakan secara maksimal agar tercapainya tujuan organisasi. Dari jabatan tertinggi sampai anggota harus melakukan komunikasi organisasi karena jika salah satu tugas dari pelindung, Pembina, majelis pertimbangan, ketua, sekretaris, bendahara, divisi-divisi. Atupun anggota tidak melakukan tugas dan kewajibannya, maka organisasi tersebut tidak bisa mencapai tujuan yang ditentukan.

---

[12] Syaiful Rohim, *Teori Kominikasi,* (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2009) hlm 111.

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

Hal inilah yang terjadi di Lembaga Pengembangan Bahasa Asing yang didirikan pada 2 mei 2002 di Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Pada tanggal 21 april berubah nama menjadi Unit Pengembangan Bahasa Asing. Organisasi yang berkecimpung pada bidang kebahasaan yakni bahasa Inggris dan bahasa Arab. Meskipun organisasi ini bernaung dibawah Senat Mahasiswa Fakultas Tarbiyah akan tetapi organisasi ini dijalankan oleh beberapa orang dari semua Fakultas (Fakultas Adab, Fakultas Dakwah, Fakultas Tarbiyah, Fakultas Ushuluddin dan Fakultas Syari'ah) dan jurusan yang berbeda. Setiap tahunnya organisasi ini membuka anggota baru untuk bisa bergabung di Unit Pengembangan Bahasa Asing.

Banyak mahasiswa yang berminat untuk bergabung dalam Unit Pegembangan Bahasa Asing, hal ini dikarenakan anggota baru berkeinginan untuk mengembangkan bahasa (bahasa Inggris dan bahasa Arab). Sesuai dengan visi, misi dan tujuan yakni mencetak pribadi unggul dalam berbahasa asing dan berorganisasi, mengembangkan kemampuan berbahasa mahasiswa. Maka pengurus diberi tugas yang harus dilaksanakan sesuai program kerja yang tentukan oleh organisasi. Namun, tidak semua pengurus mampu mengerjakan tugasnya, sehingga tujuan organisasi tidak tercapai secara maksimal.

Oleh karena itu berangkat dari hal di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai komunikasi yang dilakukan dalam organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini sendiri

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

berjudul "KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCAPAIAN TUJUAN ORGANISASI".

B. Fokus Penelitian

Berpijak pada uraian di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian dalam pembahasan skripsi ini yakni:

1. Bagaimana proses komunikasi organisasi Unit Pengembangan Bahasa Asing dalam pencapaian tujuan organisasi?
2. Apa hambatan komunikasi organisasi Unit Pengembangan Bahasa Asing dalam pencapaian tujuan organisasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan memahami proses komunikasi proses komunikasi organisasi Unit Pengembangan Bahasa Asing dalam pencapaian tujuan organisasi.
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi organisasi Unit Pengembangan Bahasa Asing dalam pencapaian tujuan organisasi.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan atas fokus kajian dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

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. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai komunikasi organisasi dari adanya proses komunikasi dalam organisasi sehingga tujuan organisasi bisa tercapai. Selain itu juga dapat dijadikan landasan untuk memperkaya wawasan tentang komunikasi.

2. Secara Praktis

a. Bagi lembaga atau yayasan : penelitian ini diharapkan memberikan wawasan mengenai proses dan hambatan komunikasi organisasi Sehingga dapat dijadikan dasar atau pertimbangan dalam aktivitas komunikasi organisasi ke depan.

b. Bagi penulis : penelitian ini dapat memperluas pengetahuan serta memberikan pengalaman secara langsung tentang fakta di lapangan dengan teori yang telah diperoleh selama dibangku perkuliahan.

c. Bagi kalangan akademis: penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, masukan dan menambah wacana keilmuan komunikasi.

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian ini, penulis mencari referensi hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan pada fokus penelitian yang ingin diteliti.

Penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh Feni Hardiyanti, Mahasiswi strata satu Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2010 dengan judul "***Model Komunikasi Organisasi Karang***

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

Taruna dalam Pertisipasi Pembangunan, Studi di Dusun Kedung Ploso Desa Kalung Bacok Tarik Sidoarjo'. Hasil penelitian yang dilakukan Feni Hardiyanti tersebut berisi tentang proses komunikasi organisasi, model komunikasi organisasi dan apa saja faktor yang menghambat dan menunjang komunikasi organisasi yang tentunya membahas dalam konteks karang taruna.

Pada penelitian tahun 2011 Adian Saktiana melakukan penelitian tentang komunikasi organisasi dengan judul "***Komunikasi Organisasi dalam Sistem Rekrutmen Dosen, Karyawan dan Mahasiswa, Studi pada STKIP Doktor Nugroho Magetan***". Hasil penelitian yang dilakukan Adian Saktiana tersebut berisi tentang proses dan model komunikasi organisasi dalam konteks Perguruan Tinggi.

Dalam penelitian tahun 2012 ini, peneliti juga membahas tentang proses komunikasi organisasi dan hal-hal yang menghambat komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi. Namun, dalam konteks organisasi internal yang berada dalam naungan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penelitian terdahulu juga dapat dijelaskan pada tabel 1.1:

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

No	Nama Peneliti	Jenis Karya	Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Temuan Penelitian	Tujuan Penelitian	Perbedaan
1	Feni Hardiyanti	Skripsi	2010	metode penelitian kualitatif deskriptif	Model komunikasi organisasi karang taruna dalam partisipasi pembangunan(studi di dusun kedung ploso desa kedung bacok tarik Sidoarjo)	Untuk mengetahui proses komunikasi organisasi, model komunikasi organisasi dan apa saja factor penghambat dan penunjang komunikasi organisasi dalam partisipasi pembangunan di dusun Kedung Ploso Kalung Bacok tarik Sidoarjo.	Dalam penelitian kali ini juga membahas tentang proses komunikasi organisasi. Namun, dalam konteks organisasi internal di Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, sehingga memberikan perspektif lain untuk komunikasi organisasi. Jadi, penelitian ini termasuk dalam penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya.

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

2.	Adian Saktiana	Skripsi	2011	Metode Kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan fenomenologi.	komunikasi organisasi yang diterapkan di STKIP Dr.Nugroho dalam proses rekrutmen dosen, karyawan dan mahasiswa.	Untuk mengetahui proses dan model komunikasi organisasi ketua dengan tim, dosen, karyawan dan mahasiswa dalam system rekrutmen di STKIP Doktor Nugroho Magetan.	Penelitian terdahulu membahas tentang proses komunikai organisasi di perguruan tinggi dalam system rekrutmentetapi kajian dalam penelitian ini lebih menekankan pada proses dan hambatan komunikasi oraganisasi di organisasi Unit Pengembangan Bahasa Asing dalam pencapaian tujuan. Selain itu teori yang digunakan pijakan berbeda. Penelitian ini menggunakan teori fungsional.

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

F. Definisi Konsep

Penelitian ini bekerja dari tahap konsepsional ke tahap operasional konsep adalah abstraksi yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus. Namun, setelah pengertiannya dibatasi secara khusus, sehingga dapat diamata konsep tersebut berubah menjadi konstruk. Dengan kata lain, konstruk adalah konsep yang dapat diamati dan diukur.[13]

Agar tidak terjadi kerancuan dalam memahami judul skripsi "komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi", maka perlu dijelaskan beberapa istilah (konsep) yang terdapat dalam judul.

Beberapa istilah yang dimaksud adalah:

1. Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi haruslah mempertimbangkan setidaknya dua konsep dasar yakni organisasi dan komunikasi. Sehingga dalam kajiannya komunikasi organisasi itu harus mempertimbangkan dua aspek pengertianbagaimana komunikasi dan organisasi itu sendiri. Organisasi menurut Sachein adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian kerja dan fungsi melalui hirarki otoritas dan tanggung jawab. Selanjutnya mengenai komunikasi organisasi, persepsinya adalah komunikasi organisasi meliputi, pesan, arusnya, tujuan, arah dan media.

---

[13] Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Rosda Karya, 1999) 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

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia yang terjadi dalam konteks organisasi dimana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lainnya.[14] Komunikasi organisasi dalam penelitian disini adalah proses komunikasi interpersonal yang dilakukan dalam individu dalam kelompok Unit Pengembangan Bahasa asing untuk mencapai tujuan bersama.

2. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasi adalah tempat yang diinginkan organisasi sesudah diberikan periode waktu tertentu.[15] Organisasi merupakan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu setiap organisasi mempunyai tujuan sendiri-sendiri. Dalam hal ini Unit Pengembangan Bahasa Asing bertujuan untuk mengembangkan bahasa asing (bahasa Arab dan bahasa Inggris). Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan komunikasi organisasi yang efektif.

Tujuan organisasi hendaknya dihayati oleh seluruh anggota organisasi sehingga setiap anggota dapat diharapkan mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui partisipasi mereka secara individual.

---

[14] Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2008) hlm . 274.
[15] Arni muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 76.

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

3. Proses Komunikasi

Proses penyampaian pesan dari komunikan kepada komunikator, bisa berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dibenaknya.[16] Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

4. Hambatan komunikasi

Adalah segala macam bentuk gangguan yang menghalangi proses komunikasi sehingga mengakibatkan ketidak efektifan komunikasi.[17] Gangguan ini selalu terjadi dalam proses komunikasi. Salah satu sumber gangguan pada waktu memindahkan signal dari komunikator kepada komunikan.[18]

G. Kerangka Penelitian

Ilustrasi kerangka pikir penelitian "Komunikasi Organisasi dalam Pencapaian Tujuan Organisasi" adalah sebagai berikut:

---

[16] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Rosda Karya, 2007), hlm. 11.

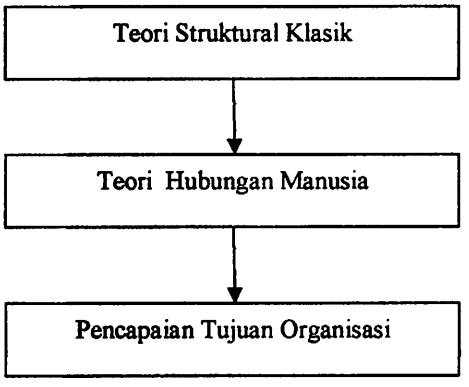
[17] Redyseptan, "Hambatan-hambatan Komunikasi" dalam http://Id. Shvoong. Com/social-sciences/communication-media-studies/2205648-hambatan-hambatan-komunikasi.html.

[18] Arni muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 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

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Gambar 1.1



Kerangka penelitian di atas menggambarkan tentang alur berfikir penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam kerangka berpikir ini terlihat jelas bahwasannya yang menjadi *ground* teori dalam penelitian ini adalah Teori structural sosial Max Weber dan Teori Hubungan Manusia Elton Mayo.

Teori yang peneliti gunakan sebagai kerangka pemikiran adalah teori structural klasik dan teori hubungan manusia. Teori struktural klasik berasal dari pemikiran Max Weber.[19] Teori structural klasik melihat organisasi sebagai system yang tertutup secara relatif, dalam mengejar tujuan-tujuan yang telah dinyatakan. Teori hubungan manusia berasal dari pemikiran Elton Mayo. Teori hubungan manusia menekankan pada pentingnya individu dan hubungan social dalam kehidupan organisasi. Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan

[19] Morrisan, Teori Komunikasi Organisasi, ((Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 27.

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

anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akan mempertinggi motivasi bekerja sehingga akan dapat meningkatkan produksi organisasi. [20]

Perpindahan dari teori structural klasik kepada teori hubungan manusia merupakan pertukaran paradigm utama. Teori hubungan manusia mampu bersaing dengan teori structural klasik dan membuat kelogisannya secara luas melalui bukti-bukti yang diberikan melalui eksperimen yang dilakukan oleh Elton Mayo.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan jenis penelitian

Metode adalah proses, prinsip dan prosedur yang digunakan untuk mendekati masalah dan mencari jawaban dengan ungkapan lain, metode adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topic penelitian.[21]

Penelitian adalah terjemahan dari bahasa Inggris: *research* yang berarti usaha atau pekerjaan untuk mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dengan cara hati-hati, sistematis serta sempurna terhadap

[20] Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 41.
[21] Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), hlm. 145 .

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

permasalahan sehingga dapat digunakan untuk menyelesaikan atau menjawab masalahnya.[22]

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni suatu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data berupa kata-kata, narasi atau kalimat dari hasil pengumpulan data atau melalui studi pustaka dan studi lapangan.[23] Adapun jenis penelitiannya menggunakan studi deskriptif kualitatif, yakni peneliti melakukan penelitian dengan terjun langsung ke lapangan, mendiskripsikan dan mengkonstruksi realitas yang ada serta melakukan pendekatan terhadap sumber informasi, sehingga diharapkan data yang didapatkan akan lebih maksimal.

Berkaitan dengan komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi, penelitian kualitatif lebih sesuai. dalam melakukan penelitian kualitatif yang nantinya akan mengungkap fenomena social, perilaku maupun kebiasaans yang dilakukan dengan cara observasi langsung pada subyek, interview secara mendalam serta pendokumentasian lapangan secara dekat dan langsung dengan obyek yang bersangkutan. Dalam hal ini peneliti memiliki hubungan emosional dengan beberapa objek yang akan diteliti sehingga dalam melakukan observasi, wawancara serta pendokumentasian kemungkinan akan lebih mudah.

---

[22] Joko Subagyo, *Metode Penelitian* (Dalam Teori dan Praktek), (Jakarta: Rineka Cipta, 1997) hlm. 2.

[23]Dwiyanto, Djoko. *Metode kualitatif Penerapannya dalam penelitian.*www. inparametic.com.

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

Dalam penelitian ini komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi akan dipaparkan dalam bentuk narasi yang diperoleh dari lapangan yang bersumber dari subyek. Pendekatan kualitatif lebih mewakili dalam memaparkan fenomena tersebut karena dalam bahasan komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi perlu adanya penggalian data secara mendalam untuk mengetahui informasi yang tepat. Selain itu bentuk deskriptif lebih mewakili dan mempunyai kesempatan dalam menggali keterangan lebih mendalam. Jika dibandingkan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, maka komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi hanya dipaparkan pemukanya saja. Sebaliknya berbeda jika menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan mengungkap hal yang tak mampu ditunjukkan pada penelitian kualitatif.

2. Subyek, Objek dan Lokasi Penelitian

1) Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau dengan kata lain ditanyakan sebagai seorang mengenainya ingin diperoleh keterangan.[24] Keterangan-keterangan yang akan menjadi informasi tersebut sebagai upaya merekonstruksi bagaimana seorang atau kelompok (keseluruhan) perlu ditanyakan secara jelas. Di dalam usulan atau

[24] Tatang M. Tamrin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,1990), hlm. 92.

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

rancangan penelitian. Gambaran atau psikologis dari objek perlu ditanyakan secara cukup memadahi dan jelas, berkaitan dengan siapa mereka, dalam kategori apa mereka, ciri-ciri umum dan unik mereka dibandingkan dengan subyek lain serupa.[25]

Purposive sampling adalah menentukan subyek atau objek sesuai dengan tujuan.[26] Secara purposive sampling subyek penelitian ini adalah pengurus, anggota dan alumni yang mampu memberikan informasi tentang proses komunikasi organisasi di dalam pencapaian tujuan.

2) Obyek Penelitian

Objek yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah keilmuan komunikasi yakni proses komunikasi organisasi dan hambatan komunikasi organisasi.

3) Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian adalah Unit Pengembangan Bahasa Asing. Jl. Jenderal A. Yani no.117 Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kelebihan pemilihan lokasi ini adalah kemudahan dalam mengakses informasi, mengingat penulis merupakan alumni pengurus yang menduduki

[25] Faisal Sanapiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: Rajawali Press, 1992), hlm.109-110.

[26] Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.47.

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

posisi sebagai bendahara sehingga terdapat factor kedekatan dengan pelindung, Pembina, majelis pertimbangan dan pengurus-pengurus lain. Karena hal tersebut penulis yakin mampu mengeksplor komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi yang terjadi di Unit Pengembangan Bahasa Asing Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

3. Jenis dan Sumber Data

Untuk keakuratan data, penelitian ini digali dari beberapa jenis dan sumber data, antara lain adalah:

(a) Jenis data

Data primer merupakan data pokok dari penelitian ini yakni data yang diperoleh secara langsung dari penelitian perorangan, kelompok dan organisasi.[27] Pada penelitian ini data mengenai proses dan hambatan komunikasi organisasi di Unit Pengembangan Bahasa Asing ini diambil dari pengurus, anggota dan alumni.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Selain itu data sekunder ini berbentuk data yang sudah tersedia misalnya sejarah berdirinya Unit Pengembangan Bahasa Asing,

[27] Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 29.

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

profil anggota organisasi, struktur organisasi atau lembaga dan berbagai literatur yang mendukung.

(b) Sumber data

Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.[28] Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Informan

Informan sangat dibutuhkan dalam penelitian. Dalam hal ini informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.[29] Adapun pemilihan informan ditentukan berdasarkan teknik purposif yang mana informan akan dipilih sesuai dengan kriteria tertentu agar data yang didapat lebih mendalam dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh penulis. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang sudah terdaftar dan telah mengikuti orientasi cinta bahasa dan orang yang berkecimpung di Unit Pengembangan Bahasa Asing.

---

[28] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998) hlm. 114.

[29] Iskandar Wirjokusumo dan Soemardji Ansori, *Metode Penelitian Kualitatif* (Penerbit: Unesa Univercity Press, 2009), 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

Daftar nama-nama informan

Tabel 1.2

No	Nama informan	Jabatan	Alasan dijadikannnya informan
1	M. Syaifudin M.Ed	Pembina	Memberikan informasi tentang hal-hal yang harus dilaksanakan Unit Pengembangan Bahasa Asing.
2	Bachtiar Rifa'i S. Pd. I	Majelis Pertimbangan	Memberikan kontrol terhadap program kerja Unit Pengembangan Bahasa Asing.
3	Khoirul Anam	Alumni (mantan ketua umum)	Memberikan opsi dan saran kepada ketua
4	Moh. Ali Masahudi	Ketua umum (pengurus)	Memiliki peran penting terhadap pesan utama.
5	M. Fauzinuddin	Devisi bahasa arab	Memberikan informasi pada seluruh anggota organisasi ketika ada kajian bahasa arab.
6	Faridatul Bahiyah	Devisi bahasa inggris	Memberikan informasi pada seluruh anggota organisasi ketika ada kajian bahasa inggris.
7	Anillirohmah	Anggota	Penerima pesan
8	Sihabudin	Anggota	Penerima pesan

2) Dokumen

Keterangan-keterangan berbentuk tertulis yang ada di dalam organisasi.

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. Tahap-tahap Penelitian

Ada 3 tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini, yakni:

a. Tahap Pra Lapangan

Tahap ini merupakan tahapan persiapan sebelum penelitian dilakukan, adapun langkah-langkahnya adalah:

1) Menyusun rancangan penelitian

Menyusun rancangan penelitian yakni antara lain: latar belakang, rumusan masalah, judul dan metode penelitian yang nantinya akan diajukan kepada kepala program studi ilmu komunikasi untuk disetujui sebagai draft proposal skripsi.

2) Penentuan Lapangan

Memilih lapangan penelitian yang sesuai dengan judul yang dipilih sehingga berkaitan dengan proses dan hambatan komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

3) Mengurus perizinan

Setelah proposal penelitian disetujui, selanjutnya mengurus surat izin penelitian untuk melakukan wawancara dan observasi data-data yang dibutuhkan.

4) Menyiapkan perlengkapan penelitian

Sebelum penelitian dilakukan, penulis mempersiapkan alat yang menunjang jalannya wawancara dan observasi di lapangan. Peneliti

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

menyiapkan *book note*, tape recorder, kamera, dll agar hasil yang diperoleh lebih maksimal.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Sebelum melakukan wawancara lapangan, penulis melakukan observasi lapangan terlebih dahulu. Melakukan pendekatan kepada informan dalam penelitian serta melakukan pengamatan secara langsung seputar data. Selanjutnya membuat pedoman wawancara seputar hal-hal yang ingin diteliti. Selanjutnya mengumpulkan data yang diperoleh untuk dikaji dan dianalisa lebih lanjut.

c. Tahap Analisis Data

Setelah mengumpulkan seluruh data yang diperlukan maka pada tahap berikutnya adalah mengklasifikasikan serta menganalisis data tersebut, yang kemudian diambil maka data yang sesuai dengan permasalahan penelitian, sehingga tidak semua data yang peneliti peroleh pada tahap sebelumnya diikutsertakan, melainkan akan dianalisis terlebih dahulu, yang akhirnya penelitian ini bias dipertanggung jawabkan kebenarannya karena data-data ini didukung dengan data-data yang valid.

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

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan peneliti untuk memperoleh data kualitatif adalah sebagai berikut :

a. Wawancara mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara mendalam bertujuan untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan tema yang diteliti.[30] Wawancara ini akan dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Setelah itu penulis akan mengumpulkan dan mengklasifikasikan data yang diperoleh.

b. Observasi

Merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan peneliti ke setting social yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan observasi partisipasi (participant observation). Yakni pengamatan yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan diri dalam beberapa kegiatan yang diselenggarakan.

Dalam observasi ini, peneliti akan melakukan penelitian lebih jauh tentang proses komunikasi organisasi dan hambatan komunikasi organisasi Unit Pengembangan Bahasa Asing yang memungkinkan memperoleh data berupa catatan lapangan.

---

[30] Moch. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 1998), hlm. 234

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

c. Dokumentasi Lapangan

Peneliti mengumpulkan berbagai macam dokumen dari lembaga yang mana dapat melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan dalam suatu pola, kategori dalam satu uraian dasar.[31] Menurut Mattew B. Miles dan A. Michael Huberman, proses-proses analisis data kualitatif dapat dijelaskan ke dalam tiga langkah yaitu:

a. Reduksi data merupakan pemilihan data yang menjadi perhatian penelitian. Data-data yang direduksikan sendiri memiliki jumlah yang banyak sehingga penting bagi peneliti untuk memilih data yang tepat dan akurat.[32] Dalam penelitian ini peneliti memilih berbagai macam data baik yang diperoleh melalui wawancara secara langsung, pengamatan, dan dokumen yang mengacu pada proses dan hambatan komunikasi organisasi.

b. Display data atau penyajian data, peneliti menarik kesimpulan atas sekumpulan informasi yang diperoleh dan kemudian menyajikannya dalam bentuk teks yang bersifat naratif yaitu tentang proses dan hambatan komunikasi organisasi.

---

[31] Lexi J. Moleong, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2002), hal 103.
[32] Djama'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.96.

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

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*) adalah peneliti menarik kesimpulan awal dari hasil sementara yang ada. Kemudian melakukan verifikasi atau pencocokan hasil kesimpulan awal dengan kesimpulan akhir dengan bukti-bukti yang ada dalam penelitian. Dengan ini jika hasilnya sama maka kesimpulan dianggap kredibel.

2. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data merupakan konsep penting dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dan ketekunan pengamatan dalam mengevaluasi keabsahan data.

a. Triangulasi

Yakni usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan riset. Metode triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan yang sama. Dalam hal ini peneliti melakukan kroscek dari data yang dipilih baik itu melaui wawancara atau dokumen yang ada. Teknik pemeriksaan ini merupakan triangulasi dengan sumber data yakni membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan.[33]

[33] Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Putra Grafika, 2007), hlm 256-257

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

Peneliti melakukan validitas dengan membandingkan data wawancara dengan pengamatan dan dokumen-dokumen yang terkait. Selain itu membandingkan apa yang dikatakan secara umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.s

b. Ketekunan pengamatan

Yakni menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.[34] Penulis mengadakan pengamatan dengan teliti dan secara berkesinambungan. Kemudian menelaah secara rinci dan berulang-ulang dalam tiap kali melakukan penelitian sehingga ditemui seluruh data penelitian, serta akhirnya hasilnya sudah mampu dipahami dengan baik.

I. Sistematika Pembahasan

Agar mempermudah penelitian dibutuhkan sistematika pembahasan. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari sembilan sub bab antara lain konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian,

[34] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2009), hlm. 329

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

kajian penelitian terdahulu, definisi konsep, kerangka pikir penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Menjelaskan kajian teoritis wacana tentang kajian proses komunikasi organisasi dan hambatan komunikasi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Menjelaskan tentang deskripsi subyek dan lokasi penelitian yang didalamnya ada sejarah Unit Pengembangan Bahasa Asing, visi misi, tujuan sistem kelembagaan dan *job description* serta berisi penyajian data dan hasil wawancara.

BAB IV : ANALISIS DATA

Menjelaskan tentang analisis data dengan hasil temuan penelitian dan konfirmasi temuan dengan teori.

BAB V : PENUTUP

Terdiri dari dua penjelasan yaitu, kesimpulan dari seluruh pembahasan skripsi dan berisi saran-saran.

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