

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya dalam menyampaikan informasi, mengajak seseorang untuk bertindak dan melakukan perubahan atau komunikasi juga bisa sebagai bentuk perintah. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan sehingga pesan yang disampaikan dimengerti dan diterima dengan baik oleh penerima. Komunikasi itu sendiri tidak hanya penting dalam kehidupan sehari-hari bagi individu, keluarga, masyarakat, akan tetapi komunikasi yang efektif juga dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Namun dalam kenyataannya komunikasi yang efektif sekalipun tak menjamin bahwa perusahaan atau organisasi tersebut akan terbebas dari krisis. Hampir semua organisasi pernah mengalami krisis. Suatu krisis didefinisikan oleh berbagai aspek dari suatu situasi, yang mencakup suatu ancaman yang tinggi terhadap kehidupan dan eksistensi suatu organisasi yang berarti para pengambil keputusan harus bekerja dengan cepat untuk menanggulangi situasi tersebut.

Krisis menciptakan organisasi dalam posisi menjadi perhatian masyarakat sehingga mempertanyakan kompetensi manajemen organisasi, oleh sebab itu perusahaan harus berkomunikasi dengan cepat dan terampil dengan berbagai kelompok penting yang terkait dengan keberhasilan jalannya perusahaan. Dalam hal ini praktisi PR atau masyarakat lebih mengenalnya dengan sebutan Humas

(Hubungan Masyarakat), dapat bertindak sebagai komunikator atau mediator yang membantu pihak manajemen mendengar apa yang diharapkan dan diinginkan publiknya. Salah satu peran public relation disini adalah fasilitator proses pemecahan masalah, Hal ini di maksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan eksekusi dan keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional. Setiap organisasi dituntut untuk selalu bersiap dalam menghadapi krisis.

Namun pada dasarnya, tidak semua krisis adalah krisis public relations, dikatakan krisis public relation apabila krisis yang terjadi mengakibatkan rusaknya citra dan reputasi organisasi di mata publiknya, dan sebuah krisis biasanya menjadi konsumsi public. Potensi krisis pada sebuah organisasi hampir setiap waktu mengincar, baik dari dalam organisasi ataupun dari luar organisasi, sehingga pemahaman akan krisis sangatlah diperlukan dan nantinya dilanjutkan pada pemahaman bagaimana mengelola sebuah krisis. Krisis public relations adalah peristiwa, rumor, atau informasi yang membawa pengaruh buruk terhadap reputasi, citra, dan kredibilitas perusahaan.¹

Salah satu contoh organisasi yang saat ini mengalami krisis adalah organisasi Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama (IPNU).² Setiap orang berhak untuk ikut serta dalam sebuah organisasi, tak terkecuali juga seorang pelajar. Dalam organisasi islam yang berada dalam naungan Nahdlatul Ulama ini dikenal dengan

¹ Firsan Nova, *Crisis Public Relations ; Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*, (Yogyakarta: Grasindo, 2009), hlm. 54.

² Pengamatan awal peneliti atas isu atau terkait keadaan krisis di IPNU diperoleh dari Ex. Anggota IPNU yang kini naik menjadi anggota ANSOR.

nama Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama atau biasa disebut IPNU ini terdiri dari pelajar-pelajar usia SMP, SMA juga mahasiswa. Terdapat dua organisasi pelajar Nahdlatul Ulama ini, IPNU terdiri dari pelajar-pelajar putra dan IPPNU terdiri pelajar-pelajar putri. IPNU ataupun IPPNU merupakan organisasi termuda NU karena secara keanggotaan pun dari kalangan pelajar. Namun yang menjadi obyek penelitian ini adalah IPNU (Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama) ranting Rungkut Kidul, Surabaya .

Setiap organisasi berharap semakin hari akan semakin baik, baik kinerja, kekompakan anggotanya, prestasinya juga reputasinya. Namun tak ada jalan yang tak berliku, disaat cita-cita mulia ingin hidup dan berjalan lebih baik tak jarang sebuah kerikil-kerikil dapat menghambat terwujudnya cita-cita yang mulia tersebut. Disaat diklat atau pelantikan setiap kepengurusan baru, kader dan ketua pun kompak bahwa semuanya diharapkan menjadi lebih baik dibanding dengan sebelumnya. Namun menurut kabar yang beredar itu hanya sebuah penutup pidato belaka, sebagian orang beranggapan bahwa IPNU tak lebih baik dari tahun-tahun lalu.

Orang-orang yang pernah terlibat dalam organisasi tersebut menyayangkan keadaan tersebut, lebih-lebih keadaan organisasi yang bisa dikatakan sedang tak sehat ini juga didukung dan diakui oleh (masih) anggota IPNU. Menurut anggota yang masih tergabung dalam kepengurusan IPNU itu, seharusnya nama organisasi ini tak perlu memakai nama IPNU lagi, karena memang kegiatan-kegiatan rutin IPNU sudah tak lagi berjalan dengan baik, seharusnya organisasi ini berganti nama menjadi grup Banjari. Banjari merupakan sebuah grup shalawat yang

digawangi oleh anggota IPNU sendiri, lebih tepatnya sebagian anggota, karena memang tak semua anggota masuk dalam grup shalawat ini.

Adanya perhatian lebih dan cenderung tak mengurus kegiatan yang lainnya menjadikan kecemburuan yang berlebih pada anggota non Banjari, mereka merasa keberadaan mereka tak anggap. Mereka semakin merasa adanya pilih kasih ini disaat rapat atau pembentukan kepanitian suatu kegiatan, mereka yang lebih didengar adalah mereka anggota aktif banjari, non Banjari keberadaan atau usulnya cenderung tak didengar. Mereka para anggota aktif Banjari juga selalu ditempatkan pada posisi sentral. Keadaan tersebut tak disadari telah menciptakan jarak antar anggotanya. Dimana adanya jarak tersebut dapat mengganggu jalannya organisasi. Terbukti dengan rasa malas anggota non Banjari ini untuk menghadiri rapat rutin setiap minggunya. Mereka non Banjari tak lagi loyal kepada organisasinya, saat rapat banyak memilih tak hadir dan disetiap kegiatan mereka dipanggil dan diakui keberadaannya disaat-saat mereka butuh bantuan untuk tenaga ekstra.³

Tak hanya itu kabar krisis organisasi IPNU ini, menurut pengamatan mantan anggota yang kini aktif dalam kepengurusan Anshor juga menyayangkan keadaan organisasi adik-adiknya tersebut. Jika pada jamannya dahulu (periode saat anggota Anshor ini masih menjadi anggota IPNU) setiap anggota berlomba-lomba untuk mengembangkan pemikiran, kreativitas serta eksistensinya di IPNU, karena memang saat tergabung menjadi anggota IPNU masih berstatus sebagai

³ Keterangan dari anggota non Banjari, yang masih menjadi kader IPNU Ranting Surabaya. informasi ini didapat saat peneliti ngobrol santai dengan anggota tersebut, di saat setelah menghadiri rapat, yang kebetulan rapat tersebut diselenggarakan oleh IPNU dan IPPNU ranting rungkut kidul Surabaya. (Sabtu, 12 April 2014)

pelajar, sehingga semangat berorganisasi dan berkeaktivitas itu masih sangat tinggi, tak melemah macam anggota IPNU sekarang ini. Anak-anak IPNU sekarang ini sepertinya tak mau berkembang, tak berani bertindak dan kurang kompak. Mereka tak mau berpikir luas, tak mau melakukan inovasi-inovasi dan fokus kegiatan mereka hanya pada Banjari, tak ada kegiatan lain yang bisa dibanggakan selain Banjari. Selain itu, mantan anggota IPNU ini juga menyayangkan sikap ketua yang cenderung terlihat memihak pada kelompok-kelompok tertentu, saat rapat misalnya ada salah satu anggota memberikan usulan yang dirasa cukup brilliant, namun sayangnya usul itu tak didengar oleh sang ketua, akan tetapi disaat anggota lain memberikan usul, terbelah umum juga masukannya, tak menarik, tapi tanpa pikir panjang langsung disetujui, tanpa bertanya dan bermusyawarah dengan anggota lainnya, menurut bisik-bisik anggota, si pengusul yang usulannya diterima tersebut menurut istilah anggota IPNU adalah satu genk dengan si ketua.⁴

Keadaan diatas telah menggambarkan bahwa IPNU kini sedang berada dalam keadaan tak sehat, banyak penilaian negative dari public, baik public internal maupun eksternal. Keadaan tersebut jika dibiarkan dalam jangka panjang maka akan sangat mengganggu jalannya kegiatan organisasi IPNU tersebut. Dimana ada anggota-anggota yang malas untuk diajak berkembang karena adanya perasaan tak nyaman terhadap organisasi tersebut.

⁴ Keterangan dari mantan anggota yang kini menjadi anggota Anshor. Keadaan tersebut digambarkan oleh si narasumber saat iseng menyambangi adik-adik IPNUnya yang kebetulan juga saat itu ada kegiatan rapat. Peneliti menemui narasumber secara personal dengan berkunjung kerumahnya. (Minggu, 13 April 2014).

Masyarakat sekitar (warga Rungkut Kidul) juga merasakan bahwa IPNU saat ini kurang produktif, tak ada kegiatan menarik yang tercipta dari organisasi mereka, ditambah lagi masyarakat merasa IPNU saat ini sedang kekurangan kader-kader baru, lebih-lebih kader yang berkualitas. Karena sepengetahuan masyarakat kader IPNU itu-itu saja. Padahal menurut realitasnya organisasi ini mempunyai anggota yang banyak dan sebagian aktif dalam kegiatan.

Dari fenomena diatas peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih dalam organisasi IPNU ranting Rungkut Kidul Surabaya ini, mengingat bahwa organisasi IPNU ini di periode sebelumnya merupakan organisasi yang cukup berkembang dan mendapat perhatian lebih dari masyarakat karena kegiatan-kegiatan positifnya. Sesuai dengan konsentrasi peneliti dalam bidang Public Relations, dimana fungsi Public Relations itu untuk tak sekedar menciptakan dan membangun citra dan reputasi organisasi, namun juga diperlukan manajemen komunikasi yang baik untuk dapat mengatasi setiap persoalan yang dapat mengancam keberlangsungan hidup organisasi.

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari fenomena diatas mengenai kasus isu yang menimpa Solariaa maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa yang menjadi sebab terjadinya isu kurangnya partisipasi anggota dalam setiap kegiatan IPNU Ranting Rungkut Kidul Surabaya ?
2. Proses komunikasi krisis apakah yang dilakukan oleh IPNU Ranting Rungkut Kidul Surabaya dalam mengani isu kurangnya partisipasi anggota dalam setiap kegiatan ?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas peneliti mempunyai tujuan untuk :

1. Mengidentifikasi terjadinya isu kurangnya partisipasi anggota dalam kegiatan IPNU Ranting Rungkut Kidul Surabaya.
2. Menguraikan proses komunikasi krisis apakah yang dilakukan oleh IPNU Ranting Rungkut Kidul Surabaya dalam menangani isu kurangnya partisipasi anggota dalam setiap kegiatan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini terbagi atas dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun uraian dari kedua manfaat tersebut antara lain :

1. Manfaat Teoritis
 - a) Memberi sumbangan pemikiran pada bidang ilmu komunikasi
 - b) Dapat dijadikan sumber data dan informasi pada pengaplikasian ilmu komunikasi.
 - c) Melahirkan pengetahuan baru yang bersifat ilmiah.
2. Manfaat Praktis
 - a) Memiliki pemahaman tentang penyusunan laporan penelitian secara analitis, praktis, dan sistematis.
 - b) Menambah ketelitian dalam pendeskripsian data data kualitatif.
 - c) Dapat menjadi masukan bagi restoran solaria khususnya dalam mengelola sebuah komunikasi krisis.

E. Kajian Terdahulu

1. Judul : “Strategi Manajemen Krisis PT. PERTAMINA (Persero) UP V Balikpapan Dalam Kasus Ditemukannya Sludge oil Di Perairan Teluk Balikpapan” (Irwan Syahputra, UPN Veteran Yogyakarta, metode penelitian deskriptif kualitatif). Penelitian sebelumnya mengenai krisis dalam perusahaan telah diteliti oleh Irwan Syahputra, mahasiswa UPN Veteran pada tahun 2006. Penelitian sebelumnya mempunyai persamaan dengan judul yang akan diteliti oleh peneliti, yakni masalah krisis yang tengah terjadi di perusahaan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh irwan syahputra adalah dalam organisasi atau perusahaan yang cukup besar. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Irwan tersebut membahas mengenai ditemukannya sludge oil diperairan teluk balikpapan, sementara dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah mengenai permasalahan menangani public dalam organisasi.
2. Judul : “Analisis Manajemen Krisis Hubungan Karyawan dengan Pihak Manajemen Pada PT. GARUDA Indonesia”(Imaculta Sola). Menurut penelitian yang oleh Imaculta, pada dasarnya tiap perusahaan memiliki resiko tekanan krisis, baik krisis dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan, seperti yang dialami oleh PT.Garuda Indonesia pada tahun 2006. Krisis terjadi karena adanya konflik antara karyawan dan pihak manajemen. Dalam pihak ini lebih difokuskan kepada penerapan sttrategi dengan peran PR dalam mengatasi konflik antara pihak manajemen dengan karyawan, serta dalam usahanya memperbaiki atau meningkatkan citra karyawan. Langkah berani diambil manajemen garuda dengan

memutuskan kebijakan baru bagi karyawan, agar permasalahan terutama yang mengancam citra perusahaan dapat terselesaikan.

3. Definisi Konsep

a. Komunikasi krisis.

Kata krisis berasal dari bahasa Yunani *Krisis*, yang berarti “keputusan”. Ketika krisis terjadi, perusahaan harus memutuskan apa yang harus dilakukan. Dalam bahasa cina, krisis diungkapkan dengan *wei-ji* dan mempunyai dua arti, yaitu “bahaya” dan “peluang”. *Two side in the same coin.*

Steven Fink dalam *Crisis Management Planning for The Inevitable* mendefinisikan krisis sebagai berikut . *A Crisis is an unstable timer or state of affairs in wich a decisive change is impending-either one with the distinct possibility of a higly desirable and extremely positibe outcome, or one with the distinct possibility of a highly undesirable outcome. It is usually a 50-50 proposition, but yoy can improve the odds.*

Institute of Crisis Management mendefinisikan krisis sebagai berikut

*A significant business distrupcion that stimulates extensive news media coverage. The resulting public scrutiny will affect the organization’s normal operations and also could have a political, legal, financial and governmental impact on its business.*⁵

⁵ Firsan Nova, *Crisis Public Relations ; Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*, (Yogyakarta: Grasindo, 2009), hlm. 55.

Komunikasi krisis adalah komunikasi antara organisasi dengan publiknya, selama dan setelah kejadian krisis. Komunikasi ini dirancang melalui program-program untuk meminimalisir kerusakan terhadap citra organisasi.⁶ Ketika organisasi krisis maka kebutuhan akan informasi seputar krisis terus meningkat. Hal ini karena berkaitan dengan berbagai kepentingan public organisasi tersebut. Public organisasi yang mengalami kepentingan akan merasa khawatir ketika organisasi mengalami krisis kekhawatiran ini dapat mengarah pada tindakan-tindakan yang mungkin merugikan organisasi.

Dalam penelitian yang dimaksud peneliti dengan komunikasi krisis adalah, segala bentuk rencana atau program komunikasi yang dirancang oleh IPNU Ranting Rungkut Kidul Surabaya dalam menangani isu yang berkembang. Dimana isu tersebut dapat menjadi suatu keadaan krisis bagi organisasi, karena keadaan krisis tersebut dapat mengancam keberlangsungan hidup organisasi, bisa berupa krisis kepercayaan public terhadap organisasi bisa juga menyangkut citra dan reputasi IPNU. Oleh sebab itu bagaimana komunikasi krisis ini dapat dijalankan oleh organisasi sehingga organisasi dapat menangani krisis yang ada.

⁶Ibid , 98

1. Konsep isu berkurangnya partisipasi anggota

Isu merupakan salah satu jenis berita yang tidak factual atau melebihi takaran sebenarnya.⁷ Menurut kamus Oxford “isu” adalah *subject for discussion*. Menurut kamus besar bahasa Indonesia isu adalah sesuatu yang didiskusikan atau masalah yang dikedepankan. Menurut Heath dan Nelson mendefinisikan “Issue” sebagai suatu pertanyaan tentang fakta, nilai atau kebijakan yang dapat dierdebatkan. Definisi sederhana lainnya menurut Regester dan Larkin bahwa sebuah “issue” merepresentasikan suatu kesenjangan antara praktek korporat dengan harapan-harapan para stakeholder. Dengan kata lain, sebuah isu yang timbul kepermukaan adalah suatu kondisi atau peristiwa, baik didalam maupun diluar organisasi, yang jika dibiarkan akan mempunyai efek yang signifikan pada fungsi atau kinerja organisasi tersebut atau pada target-target organisasi tersebut dimasa datang. Selain itu Isu atau suatu persoalan dapat dikatakan suatu hal dengan kemungkinan ketidaksepakatan yang ada kepentingannya bagi masyarakat, tidak sekedar untuk individu. Dengan kata lain, isu adalah suatu permasalahan kontroversi yang menyentuh hakikat kepentingan masyarakat dan diperbincangkan di media massa, baik media elektronik (tv dan radio) maupun media cetak (surat kabar dan majalah).⁸

partisipasi merupakan suatu bentuk khusus dari interaksi dan komunikasi yang berkaitan dengan pembagian: kewenangan, tanggung

⁷ Ali Zawawi dan Saifullah Ma'shum, *Penjelasan Al-qur'an tentang Krisis Sosial, Ekonomi dan Politik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), hlm. 34.

⁸ M. Jamiluddin Ritonga, *Riset Kehumasan*, (Yogyakarta: Grasindo, 1999), hlm. 99.

jawab, dan manfaat. Theodorson dalam Mardikanto mengemukakan bahwa dalam pengertian sehari-hari, partisipasi merupakan keikutsertaan atau keterlibatan seseorang (individu atau warga masyarakat) dalam suatu kegiatan tertentu. Keikutsertaan atau keterlibatan yang dimaksud di sini bukanlah bersifat pasif tetapi secara aktif ditujukan oleh yang bersangkutan. Oleh karena itu, partisipasi akan lebih tepat diartikan sebagai keikutsertaan seseorang didalam suatu kelompok sosial untuk mengambil bagian dalam kegiatan masyarakatnya, di luar pekerjaan atau profesinya sendiri. Dalam definisi konsep ini peneliti memahami disini bahwa arti kata kurangnya partisipasi dibelakang kata “isu” menurut judul diatas adalah menurunnya keikutsertaan anggota dalam kegiatan-kegiatan IPNU. Suatu

Setiap isu menciptakan masyarakatnya sendiri dan setiap masyarakat biasanya tidak terdiri atas individu-individu yang sama dengan yang membentuk masyarakat tertentu merupakan anggota dari banyak masyarakat yang berlainan. Adanya isu yang berkembang memunculkan berbagai respon dikalangan masyarakat, ada pro dan kontra. Sederhananya isu itu dapat berupa kabar burung, kabar yang tak pasti kebenarannya, kabar yang tiba-tiba muncul kepermukaan.

E. Kerangka Pikir

Situational Crisis Communication Theory :

Public adalah Prioritas, Reputasi Menyusul

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang digagas oleh Timothy W. Coombs dan Holladay S.J,⁹ teori SCC ini dapat digunakan untuk menjelaskan reaksi public terhadap sebuah krisis dan strategi krisis (*crisis response*) yang dibuat oleh praktisis *public relations*. SCCT mengantisipasi reaksi public terhadap krisis yang dapat mengancam reputasi organisasi.

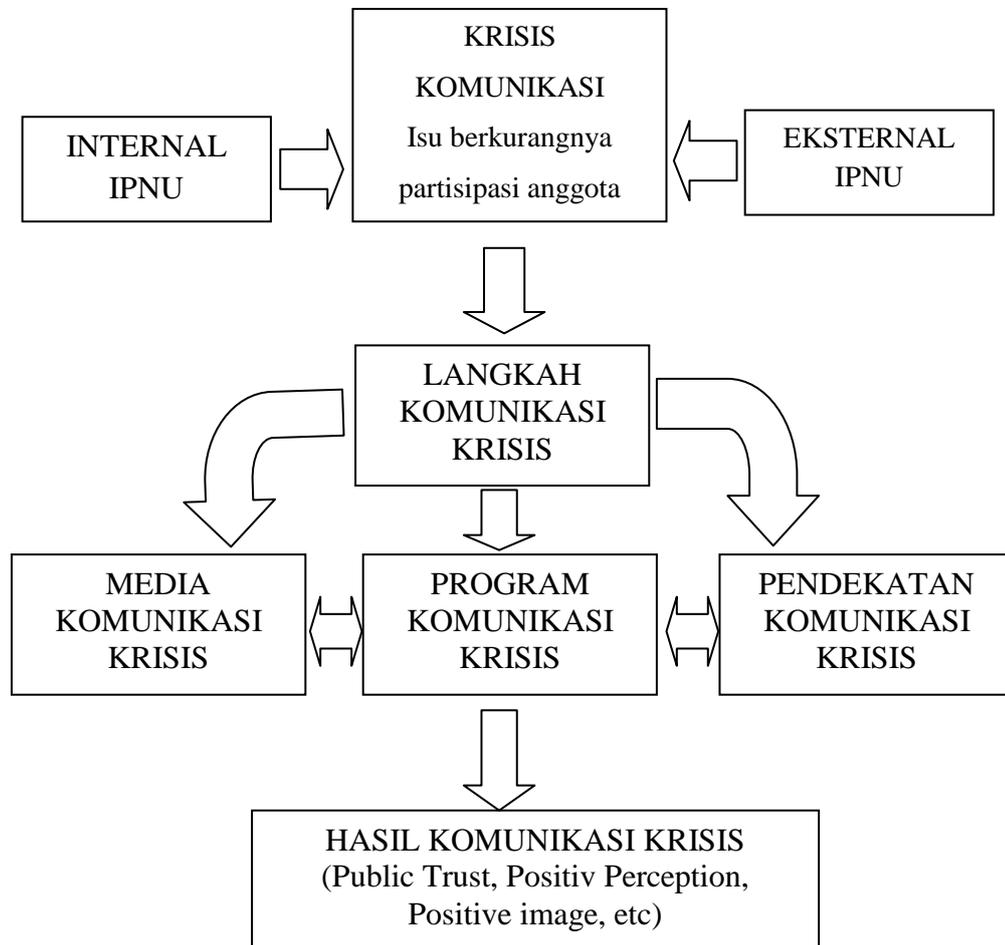
Menurut teori ini, pada dasarnya public mempunyai atribusi-atribusi tertentu tentang krisis, dimana atribusi tersebut akan menentukan reputasi organisasi. Atribusi pada dasarnya adalah persepsi public terhadap krisis. Kata-kata yang ada pada manajemen akan mempengaruhi bagaimana public mempersepsi organisasi dan krisis. Teori ini mencoba menjelaskan beberapa aspek dari krisis yang dapat mempengaruhi atribusi yang diberikan public. Point penting dalam teori SCC ini adalah penekanannya pada upaya melindungi public dari kerugian dan kerusakan daripada melindungi reputasi organisasi. Menurut teori ini, menjamin keselamatan dan keamanan public adalah prioritas utama dalam menghadapi situasi krisis.

Teori SCC dapat diartikan bahwa reputasi berkorelasi dengan legitimasi, jika reputasi positif berarti organisasi mempunyai legitimasi. Legitimasi adalah hak sebuah organisasi untuk eksis (*organization's right to exist*). Legitimasi diperoleh dari persetujuan komunitas disekitar organisasi. Dan dibangun berdasarkan aspek: kompetensi yang dimiliki organisasi (*organization's competence*) dan karakter organisasi (*organization's character*).

⁹ Rachmat Kriyantono, *Public Relations & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 246.

Gambar 1.1

Skema Pemikiran Penelitian



Berdasarkan skema yang dibuat oleh penulis diatas, dijelaskan bahwa krisis yang tengah dialami oleh IPNU telah menarik atau melibatkan stakeholder baik yang berada didalam organisasi maupun diluar restoran. dimana untuk menangani krisis tersebut IPNU membutuhkan langkah-langkah terkait dengan komunikasi krisis. Langkah-langkah tersebut dapat dilakukan dengan membuat program terkait komunikasi krisis, dimana program-program

itu nantinya akan memberikan hasil akhir dari komunikasi krisis (partisipasi anggota, public trust, positive perception, positive image, etc).

F. Metode Penelitian.

Metode dalam suatu penelitian merupakan upaya agar penelitian tidak diragukan bobot kualitasnya dan dapat dipertanggungjawabkan validitasnya secara ilmiah. Untuk itu dalam bagian ini memberi tempat khusus tentang apa dan bagaimana pendekatan dan jenis penelitian, Obyek penelitian, jenis dan sumber data, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian jenis kualitatif. Untuk jenis penelitian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Ada beberapa ahli (pakar) mengemukakan definisi penelitian kualitatif, antara lain:

- a. Menurut Bogdan dan Taylor, yang dikutip oleh Moleong menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.
- b. Menurut Kirk dan Miller menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social, yang fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri

dan berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristiwanya.

- c. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan kewajaran atau sebagai mana adanya, dengan tidak dirubah dalam bentuk symbol atau bilangan, sedangkan perkataan penelitian pada dasarnya berarti rangkaian kegiatan atau proses pengungkapan rahasia sesuatu yang belum diketahui dengan mempergunakan cara kerja atau metode yang sistematis, terarah, dan dapat dipertanggung jawabkan.¹⁰

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fungsional adalah Pendekatan memandang bahwa elemen atau instrumen organisasi – hirarkhi, teknologi, regulasi adalah realitas objektif yang mempengaruhi publik. Instrumen-instrumen tersebut di desain sebagai suatu realitas yang mengatur kehidupan organisasi. Pendekatan ini secara singkat difokuskan pada sisi organisasi (diciptakan terutama oleh pihak manajemen) agar dapat menjaga dan mempertahankan tatanan organisasi agar berjalan dalam bentuk ideal.¹¹

2. Subyek dan Lokasi Penelitian

¹⁰ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif – Kuantitatif*, (Malang:Maliki Press, 2010), Hal : 176

¹¹ Rachmat Kriyantono, *Public Relation & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2012) hlm. 40

- a. Subyek Penelitian : Anggota IPNU dan ketua IPNU yang bertanggung jawab untuk menangani isu tersebut, mengingat bahwa ketua merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam organisasi. Selain itu, guna menggali data lebih dalam peneliti juga menjadikan para alumni IPNU Ranting Rungkut Kidul yang dirasa mengetahui perkembangan yang ada dalam IPNU Ranting Rungkut Kidul sebagai subyek penelitian.
- b. Obyek Penelitian : adalah yang berkaitan dengan ilmu komunikasi khususnya konsentrasi Public Relations, bagaimana IPNU yang bertanggung jawab menangani isu yang berkembang dengan ilmu-ilmu public relations dalam menangani suatu krisis.
- c. Lokasi Penelitian : Kantor Sekretariat IPNU Ranting Rungkut Kidul Surabaya. Jl. Raya Rungkut Kidul 24/99 Surabaya. IPNU merupakan organisasi pemuda / pelajar yang besar di daerah Rungkut, hal ini dikarenakan mayoritas warga disana berkiblat pada ajaran Ahlussunnah Wal Jamaah. IPNU Ranting Rungkut Kidul berisi sekumpulan pelajar yang berbasis Ahlussunnah Wal Jamaah, dimana organisasi ini merupakan pengkaderan untuk memperkenalkan ajaran Ahlussunnah Wal Jamaah kepada para pemuda dan mempersiapkan para pemuda untuk menuju jenjang yang lebih tinggi yakni ANSOR dan NU. Selain itu, dengan adanya IPNU di Rungkut Kidul membuat warga semakin tenang karena ada wadah yang baik bagi anak-anak mereka sehingga mereka tidak perlu khawatir anaknya terjerumus menuju jalan yang salah. Alasan memilih lokasi tersebut adalah

menurut pengamatan peneliti tempat ini merupakan pusat kegiatan IPNU, rapat rutin serta berlatih banjari juga kegiatan-kegiatan yang lainnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu langkah dalam metode ilmiah melalui prosedur sistematis, logis, dan proses pencarian data yang valid, baik diperoleh secara langsung (primer) atau tidak langsung (secondary) untuk keperluan analisis dan pelaksanaan pembahasan (process) suatu riset secara benar untuk menemukan kesimpulan, memperoleh jawaban (output) dan sebagai upaya untuk memecahkan suatu persoalan yang dihadapi oleh peneliti.¹²

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan adalah data, wawancara mendalam yang berhubungan dengan data yang diperlukan dan observasi.

a. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. Inti dari metode ini adalah bahwa disetiap penggunaan metode ini selalu muncul beberapa hal,

¹² Rosady Ruslan, *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 27.

yaitu pewawancara, responden, materi wawancara dan pedoman wawancara (yang terakhir ini tidak harus ada).¹³

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara mendalam : Pelaksanaan pencarian data dengan metode wawancara ini peneliti akan mendatangi lokasi penelitian, bertemu dan berkomunikasi langsung dengan informan. Dalam hal ini yang bertindak sebagai informan adalah orang-orang yang berada pada organisasi IPNU ranting Rungkut Kidul Surabaya, yakni sebagian anggota dan Ketua organisasi selaku pemegang kekuasaan dalam menentukan sebuah kebijakan. Untuk daftar pertanyaan wawancara seputar upaya yang dilakukan oleh organisasi IPNU dalam menangani isu tersebut yang nantinya akan dikembangkan oleh peneliti untuk menggali data lebih dalam.

b. Observasi.

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.¹⁴

Dalam penelitian ini peneliti memilih melakukan observasi langsung, dimana peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diobservasi, dalam arti bahwa pengamatan tidak

¹³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya ; Airlangga University Press, 2001), hal. 133.

¹⁴ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif – Kuantitatif*, (Malang: Maliki Press, 2010), hal .142.

menggunakan “media-media transparan”. Hal ini dimaksud bahwa peneliti secara langsung melihat atau mengamati apa yang terjadi pada objek penelitian. Dalam observasi langsung peneliti akan langsung mendatangi lokasi penelitian tersebut diatas.

c. Dokumen

Hasil pengamatan menggunakan metode wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti akan dijadikan sebuah bukti bahwa peneliti telah benar-benar melakukan pengamatan. Dokumen itu dapat berupa hasil rekaman selama melakukan wawancara dan foto-foto atau rekaman video selama melakukan observasi. Ini akan menjadi data atau bukti pendukung bahwa peneliti benar telah melakukan penelitian.

3. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data model alur, yang terdiri atas (1) Reduksi data (2) Penyajian Data (3) Penarikan Kesimpulan. Adapun alasan peneliti memilih teknik analisa data ini adalah untuk memudahkan peneliti dalam menyusun atau mengolah data serta mengelompokkan dan mengarahkan data yang telah didapat sesuai dengan focus-fokus penelitian.

Peneliti mendapat data melalui hasil wawancara dengan informan serta hasil pengamatan observasi dilokasi penelitian, data mula-mula belum tersusun dengan rapi dan tidak terkonsep. Untuk memudahkan peneliti menganalisa data, maka data-data yang didapatkan disusun ulang secara rapi, dipilah-pilah dan dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan data focus penelitian.