

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan zaman yang semakin modern membuat manusia selalu dituntut untuk maju agar bisa bersaing dengan yang lain. Krisis moneter yang melanda Indonesia sejak tahun 1998 membuat masyarakat Indonesia mencari alternatif lain untuk menjaga kestabilan finansialnya. Salah satunya adalah dengan membangun bisnis pribadi berbasis usaha mikro, kecil, dan menengah. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat strategis dalam memperkuat dan meningkatkan pendapatan asli daerah, memperluas lapangan pekerjaan, mengurangi pengangguran dan kemiskinan.¹ Menurut Departemen Perindustrian (2003), UMKM didefinisikan sebagai perusahaan yang dimiliki oleh warga negara Indonesia (WNI), memiliki total aset tidak lebih dari Rp 600 Juta (di luar area perumahan dan perkebunan). Usaha kecil juga didefinisikan sebagai usaha yang memiliki kurang dari lima orang karyawan, sedangkan usaha menengah adalah suatu usaha yang memiliki jumlah karyawan 5-19 karyawan.²

Beberapa masalah yang sering muncul pada UMKM adalah SDM yang kurang berkualitas, produktifitas tenaga kerja yang rendah, rendahnya kualitas

¹ Klinik KUMKM, 2012, "*Profil Usaha Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur*", Dokumen Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur.

² Solehudin Murpi, *Manajemen Bisnis Untuk Orang Awam* (Bekasi : Laskar Aksara, 2012), hlm.58.

barang yang dihasilkan, jumlah tenaga kerja wanita yang biasanya lebih banyak daripada pria, keterbatasan modal dan akses terhadap sumber permodalan, terhambatnya proses inovasi dan transfer teknologi, dan terbatasnya akses pemasaran.³

Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai bisnis menyebabkan jumlah pebisnis Indonesia masih tergolong sedikit dibanding pelaku profesi lainnya. Padahal, berbisnis memberikan keuntungan lebih dibanding bekerja untuk orang lain. Dari masalah-masalah mengenai bisnis yang sering dihadapi oleh masyarakat, membuka peluang bagi jasa konsultasi bisnis yang saat ini mulai berkembang.

Konsultan bisnis ini merupakan seorang ahli professional yang berhubungan dengan bisnis. Seorang konsultan bisnis sangat bermanfaat dan berperan penting dalam kemajuan sebuah perusahaan, baik perusahaan besar maupun perusahaan menengah bahkan kecil. Konsultasi bisnis sangat dibutuhkan karena menjalankan bisnis tidak sama seperti pedagang yang hanya memproduksi dan menjual semua produk yang ada. Namun masih banyak hal yang mendukung kelancaran sebuah bisnis.

Menjalankan sebuah bisnis membutuhkan sebuah perencanaan, strategi, dan langkah yang tepat. Untuk itulah, konsultasi bisnis dari seorang konsultan bisnis sangat dibutuhkan untuk membantu menyusun semua perencanaan dan

³ *Ibid.*, hlm.59.

strategi yang tepat. Akan tetapi jasa konsultasi bisnis yang dikembangkan para pengusaha sukses atau pakar psikologi industri ini tidak dapat dinikmati oleh semua kalangan, karena jasa tersebut tidaklah gratis.

Memperkuat struktur perekonomian Provinsi Jawa Timur tidak cukup hanya dengan kebijakan pemerintah dalam membina dan mengembangkan UMKM saja. Untuk meningkatkan peran, potensi dan peluang pengembangan UMKM perlu adanya sebuah lembaga pendukung yang dapat dan mampu memberikan berbagai layanan yang berkualitas, relevan, cepat, tepat yang siap melayani dan membantu mengatasi berbagai kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi UMKM saat ini. Sebuah layanan gratis yang mampu dinikmati seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang strata ekonomi bahkan ras, karena melihat gejala perekonomian masyarakat yang semakin tidak menentu sehingga sangat diperlukan arahan yang mampu menjadi penerang ketika masyarakat menginginkan sebuah perubahan dalam hidupnya. Maka saat ini pemerintah telah memfasilitasi masyarakat dengan memberikan pelayanan jasa konsultasi bisnis gratis seperti yang terdapat di Klinik Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (KUMKM) Provinsi Jawa Timur.

Klinik KUMKM merupakan lembaga milik pemerintah yang berada di bawah naungan Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur. Lembaga ini mempunyai tugas pokok untuk membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelaku koperasi dan UMKM yang ada di Jawa Timur. Pada pelaksanaannya lembaga ini menyediakan berbagai layanan publik yang

berhubungan dengan dunia bisnis seperti pelayanan konsultasi bisnis, informasi bisnis, advokasi dan pendampingan, pelatihan singkat, akses pembiayaan, akses pemasaran, pustaka entrepreneur, mobil klinik KUMKM keliling, layanan IT entrepreneur, dan layanan TV UKM Jatim Online.⁴

Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur dijadikan sebagai obyek penelitian ialah karena klinik KUMKM ini merupakan klinik KUMKM tingkat Provinsi terbaik di Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya penghargaan sebagai “Klinik Bisnis Tingkat Provinsi Terbaik” dalam hal pengembangan koperasi dan UMKM dari Universitas Sebelas Maret (UNS) Surakarta, Solo. Selain itu karena fungsi lembaga ini yang sangat penting dalam membantu perkembangan koperasi dan UMKM melalui layanan-layanan yang disediakan. Pertimbangan selanjutnya yang mendukung klinik ini untuk dijadikan obyek penelitian adalah karena klinik ini merupakan satu-satunya klinik KUMKM milik pemerintah yang dikelola oleh pemerintah dengan melibatkan masyarakat. Dan alasan yang paling penting ialah karena adanya salah satu layanan konsultasi bisnis yang dapat membantu masyarakat mengatasi masalah bisnisnya.⁵

Konsultasi bisnis sebenarnya merupakan bentuk hubungan tolong menolong yang dilakukan oleh seorang profesional (konsultan) kepada konsultee atau klien, untuk hubungan menyelesaikan masalah bisnis. Konsultasi menurut wictionary adalah sebuah pertemuan atau konferensi untuk saling bertukar

⁴ Klinik KUMKM, 2012, “*Brosur Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur*,” Dokumen Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur.

⁵ Hasil wawancara dengan bapak Lukman Ekanaputra, selaku konsultan bisnis Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur pada tanggal 3 Oktober 2013.

informasi dan saran. Konsultasi didefinisikan oleh Audit Commission (1999) sebagai sebuah proses dialog yang mengarah kepada sebuah keputusan. Fungsi konsultasi bisnis ialah bertujuan membantu menemukan masalah dan memberikan solusi dari masalah bisnis yang dihadapi oleh klien/mitra. Konsultasi bisnis dapat membantu klien dalam usaha pencarian modal dan pinjaman kepada lembaga keuangan pemberi kredit, membantu dalam memutuskan apakah sebuah bisnis layak dilanjutkan atau tidak, membantu dalam mengembangkan ide bisnis, menyediakan tujuan yang jelas untuk lingkungan internal perusahaan maupun eksternal perusahaan, serta menyediakan gambaran yang jelas tentang calon konsumen potensial, pemasok, dan calon investor.⁶

Layanan konsultasi bisnis di klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur juga memiliki manfaat yang hampir sama dengan definisi diatas, yaitu meliputi arahan permodalan untuk mendapatkan akses pinjaman perbankan, konsultasi bisnis baru bagi masyarakat yang akan membuat bisnis, mengarahkan pembuatan proposal bisnis, konsultasi pembukuan, dan masih banyak lagi. Konsultan bisnis di klinik KUMKM ini berjumlah sebelas orang yang berasal dari wilayah Jawa Timur. Mereka merupakan tenaga terlatih dibidang konsultasi bisnis karena mereka berasal dari kalangan akademisi, dosen, maupun pengusaha sukses.

Sebelas konsultan ini telah memiliki jadwal tetap dan mereka datang secara bergiliran sesuai jadwal yang telah ditentukan. Setiap harinya layanan konsultasi bisnis di klinik KUMKM ini melayani paling sedikit lima orang klien.

⁶ Solehudin Murpi, *Manajemen Bisnis....*, hlm.71.

Para klien banyak berasal dari warga Jawa Timur, tetapi ada juga yang berasal dari luar Pulau seperti Papua, Kalimantan, dan Sumatera.⁷

Fasilitas layanan konsultasi bisnis di klinik KUMKM ini tidak hanya diadakan di Klinik KUMKM saja, tapi layanan ini juga dijalankan secara mobile, dan bisa dinikmati masyarakat yang tidak memiliki kesempatan untuk datang ke Klinik KUMKM. Layanan mobile klinik ini diadakan secara periodik dengan mobil klinik keliling yang dilengkapi dengan peralatan dan dipandu konsultan bisnis mengunjungi kampus, sentra-sentra usaha, baik di pasar-pasar tradisional maupun modern.

Layanan konsultasi bisnis ini telah banyak membantu masyarakat dalam rangka pengembangan bisnis, seperti seorang klien yang berasal kampung nelayan di Puger Jember yang telah berhasil mendapatkan kredit perbankan dan kini telah mempunyai pabrik es yang sudah cukup terkenal. Seorang wirausaha tentunya menginginkan usahanya dapat berkembang pesat. Seperti penjelasan Robbin yang mengatakan bahwa kewirausahaan berkaitan erat dengan upaya menumbuhkan usaha yang dimilikinya. Menurut Robbin seorang pengusaha akan cenderung berupaya untuk mengembangkan usaha melalui proses inovasi berkelanjutan, baik secara produk, proses, dan bentuk inovasi lainnya.⁸

⁷ Hasil wawancara dengan bapak Lukman Ekanaputra, selaku konsultan bisnis Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur pada tanggal 3 Oktober 2013.

⁸ Solehudin Murpi, *Manajemen Bisnis.....*, hlm.8.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana komunikasi dalam konsultasi bisnis Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus penelitian yang diajukan adalah :

1. Bagaimana proses komunikasi konsultasi bisnis Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur ?
2. Bagaimana komunikasi verbal dan non verbal dalam konsultasi bisnis yang dilakukan oleh konsultan Klinik KUMKM dan kliennya ?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian fokus penelitian yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan proses komunikasi konsultasi bisnis klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.
2. Untuk mendeskripsikan komunikasi verbal dan non verbal dalam konsultasi bisnis yang dilakukan oleh konsultan Klinik KUMKM dan kliennya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang pemikiran dan pengetahuan terhadap perkembangan ilmu komunikasi, khususnya pada kajian komunikasi konsultasi bisnis. Selain itu

penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan mampu memberikan pengetahuan baru bagi banyak orang.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk mengetahui proses komunikasi konsultasi bisnis Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.
- b. Memberikan sumbangan pengetahuan bagi konsultan bisnis tentang penyampaian pesan yang efektif.
- c. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian tentang komunikasi konsultasi bisnis, diharapkan dapat mengembangkan teori-teori tentang komunikasi konsultasi bisnis khususnya yang menyangkut tentang komunikasi antara konsultan bisnis dengan klien, sehingga penelitian yang dilakukan dapat berhasil dengan baik dan memuaskan.

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan suatu penelitian tidak lepas dengan adanya suatu hasil penelitian terdahulu yang relevan. Hasil penelitian terdahulu tersebut akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dengan hasil penelitian yang disusun oleh peneliti. Adapun penelitian terdahulu yang relevan tersebut adalah :

Penelitian dengan judul "KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENDETA DENGAN JEMAAT (Studi Pada Gereja Kristen Jawi Wetan Jemaat Waru)".

No	Nama Peneliti	Jenis Karya	Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Temuan Peneliti	Tujuan Penelitian	Perbedaan
1	Nisful Laili	Skripsi	2013	Kualitatif	<p>Dengan adanya komunikasi interpersonal maka akan mampu menimbulkan kedekatan antara pendeta dengan jemaat sehingga jemaat akan akan lebih bisa menerima pendeta sebagai guru yang bisa menuntunnya pada jalan</p>	<p>Mengetahui bagaimana komunikasi verbal dan non verbal antara pendeta dengan jemaat dalam memberikan pelayanan di Gereja Kristen Jawi Wetan Jemaat Waru.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini meneliti mengenai komunikasi interpersonal antara pendeta dengan jemaat dalam memberikan pelayanan di Gereja Kristen Jawi Wetan Jemaat Waru. Penelitian ini lebih menekankan pada konsultasi secara rohani.</p>

					yang benar.		Sedangkan dalam penelitian sekarang meneliti komunikasi konsultasi bisnis yang lebih menekankan pada konsultasi masalah duniawi, yaitu bisnis.
--	--	--	--	--	-------------	--	--

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

F. Definisi Konsep

Konsep adalah istilah, yang mengekspresikan sebuah ide abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan objek atau hubungan fakta-fakta yang diperoleh dari pengamatan.⁹

Konsep merupakan unsur pokok dari suatu penelitian, yakni definisi singkat dari sejumlah fakta atau gejala yang ada. Jadi konsep dalam penelitian dapat memuat tentang batasan permasalahan dan ruang lingkup agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami konsep-konsep yang diajukan.

⁹ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta : Kencana, 2010), hlm. 17.

Dari pengertian diatas, definisi konsep untuk penelitian dengan judul "Komunikasi Konsultasi Bisnis (Studi Pada Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur), maka diperlukan suatu penjelasan makna yang diantaranya adalah :

1. Komunikasi Konsultasi Bisnis

Komunikasi berasal dari bahasa Inggris "*communication*", secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini memiliki makna 'berbagi' atau 'menjadi milik bersama' yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.¹⁰ Menurut Deddy Mulyana (2004:3), Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.¹¹

Pada dasarnya komunikasi adalah proses penyampaian informasi atau pesan dari komunikator (*source*-sumber) kepada komunikan (*receiver*-penerima). Proses komunikasi itu terjadi apabila pesan yang disampaikan menghasilkan dampak (*respons*) bagi penerimanya berupa tanggapan atau perilaku (*feedback*) sesuai dengan pesan yang disampaikan.¹²

Selain itu komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, merubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung melauai media.

¹⁰ Onong Uchjana Effendy, *Komunikasi Teori Dan Praktek* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2009), hlm.9.

¹¹ Suharsono dan Lukas, *Komunikasi Bisnis* (Yogyakarta : CAPS, 2013), hlm.15.

¹² *Ibid.*, hlm.16.

Dalam komunikasi memerlukan adanya hubungan timbal balik antara penyampai pesan dan penerimanya.

Dalam konsultasi bisnis, komunikasi sangat diperlukan untuk menyampaikan pesan antara konsultan dengan klien. Proses komunikasi konsultasi bisnis bersifat langsung karena dilakukan oleh dua orang atau lebih secara dialogis sehingga akan terjadi respon atau tanggapan pada saat itu juga. Proses komunikasi dalam konsultasi bisnis ini tergolong dalam komunikasi interpersonal karena melibatkan sekurang-kurangnya dua orang. Satu orang berperan sebagai pengirim informasi, dan seorang lainnya sebagai penerima. Secara teoritis, kelancaran komunikasi ditentukan oleh peran kedua orang tersebut dalam memformulasikan dan memahami pesan. Adanya umpan balik yang diberikan oleh komunikan, menjadi bahan bagi komunikator untuk merancang pesan berikutnya. Sehingga proses komunikasi berlangsung secara interaktif dan komunikator serta komunikan dapat saling berbagi peran.¹³

Konsultasi sendiri di artikan sebagai pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan, nasihat, dan saran yang sebaik-baiknya. Memberikan suatu petunjuk, pertimbangan, pendapat atau nasihat dalam penerapan, pemilihan, penggunaan suatu teknologi atau metodologi yang didapatkan melalui pertukaran pikiran untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang sebaik-baiknya.

Pengertian konsultasi adalah suatu bentuk hubungan tolong menolong yang dilakukan oleh seorang profesional (konsultan) kepada

¹³ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), hlm. 13.

konsultee (keluarga atau individu) dalam hubungannya menyelesaikan masalah. Konsultasi menurut wiktionary adalah sebuah pertemuan atau konferensi untuk saling bertukar informasi dan saran. Konsultasi didefinisikan oleh Audit Commission (1999) sebagai sebuah proses dialog yang mengarah kepada sebuah keputusan. Definisi tersebut menyiratkan beberapa aspek dalam konsultasi :

- a. Konsultasi adalah sebuah dialog, di dalamnya ada aktifitas berbagi dan bertukar informasi dalam rangka untuk memastikan pihak yang berkonsultasi agar mengetahui lebih dalam tentang suatu tema. Oleh karenanya konsultasi adalah sesuatu yang edukatif dan inklusif.
- b. Konsultasi adalah sebuah proses. Konsultasi adalah sebuah proses yang *iterative* dan berjalan.
- c. Konsultasi adalah sebuah dialog antar manusia. Konsultasi dapat melibatkan individu- individu dalam suatu komunitas, kelompok sosial dan stakeholder, yang merefleksikan komposisi dari populasi dan organisasi dari suatu area. Oleh karenanya konsultasi adalah partisipasi.¹⁴

Sedangkan pengertian bisnis menurut Skinner adalah pertukaran barang, jasa atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat. Pada dasarnya, bisnis memiliki makna sebagai "*the buying and selling of goods and service*". Sedangkan perusahaan bisnis adalah suatu organisasi

¹⁴Yuliana Puspitasari, "*Konsultasi kejiwaan*" dalam <http://yulianapuspitas.blogspot.com/2013/01/konsultasi-kejiwaan.html>

yang terlibat dalam pertukaran barang, jasa, atau uang untuk menghasilkan keuntungan. Raymond E. Glos juga menyebutkan bahwa bisnis adalah jumlah seluruh kegiatan yang diorganisasi oleh orang-orang yang berkecimpung dalam bidang perniagaan dan industri, menyediakan barang dan jasa untuk kebutuhan mempertahankan dan memperbaiki standar serta kualitas hidup mereka.¹⁵

Secara sederhana bisnis adalah semua kegiatan yang dilakukan seseorang atau lebih yang terorganisasi dalam mencari laba melalui penyediaan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kegiatan bisnis meliputi semua aspek kegiatan untuk menyelurkan barang dan jasa melalui saluran produktif, dari membeli bahan baku (bahan mentah) sampai dengan menjual barang jadi. Pada pokoknya, kegiatan bisnis memiliki cakupan seperti perdagangan, pengangkutan, penyimpanan, pembelanjaan, dan pemberian informasi.¹⁶

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dijelaskan di atas, maka pengertian komunikasi konsultasi bisnis adalah komunikasi yang dilakukan secara interpersonal, antara konsultan dengan klien di Klinik KUMKM maupun ketika mobile klinik melakukan kunjungan ke tempat-tempat yang sudah terjadwal seperti perguruan tinggi maupun sentra-sentra usaha. Komunikasi ini banyak membicarakan mengenai masalah bisnis yang dialami klien, mulai dari cara membangun bisnis dan cara mengembangkan bisnis

¹⁵ Francis Tantri, Pengantar Bisnis (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 4.

¹⁶ Ibid., hlm. 5.

yang sudah berjalan. Komunikasi ini banyak dilakukan secara tatap muka, tapi tidak menutup kemungkinan untuk dilanjutkan melalui telepon, sms, maupun email. Tujuan kegiatan komunikasi tersebut ialah untuk menambah pengetahuan mengenai bisnis dan untuk meningkatkan standart kualitas hidup klien.

2. Klinik Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur

Memperkuat struktur perekonomian di Jawa Timur tidak cukup hanya dengan kebijakan pemerintah dalam membina dan mengembangkan UMKM saja yang harus terus disempurnakan. Lebih dari itu, hal yang lebih penting adalah adanya lembaga pendukung yang mampu memberikan berbagai layanan yang berkualitas, relevan, cepat, tepat, dan siap melayani serta membantu mengatasi berbagai kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi UMKM saat ini.

Adapun salah satu upaya dan strategi yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur untuk mengatasi permasalahan di atas adalah dengan membina, memberdayakan dan mengembangkan UMKM. Maka berdasarkan Surat Keputusan (SK) Bapak Gubernur Jawa Timur Nomor : 188/133/KPTS/013/2008 tentang lembaga Klinik Usaha Kecil dan Menengah Jawa Timur yang berada dibawah naungan Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur pada tanggal 13 Maret 2008 didirikanlah Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur. Klinik ini merupakan suatu program kebijakan dan strategi pemberdayaan UMKM dan koperasi yang bertugas

membantu menyelesaikan masalah pengusaha kecil, dan koperasi melalui serangkaian pembinaan yang profesional dan terpadu.

Berbagai layanan diberikan oleh klinik ini dalam rangka mengatasi permasalahan koperasi dan UMKM, seperti layanan konsultasi bisnis, informasi bisnis, bantuan advokasi bisnis dan layanan pelatihan singkat (*short course*). Semua layanan didampingi oleh konsultan BDS/pendamping UMKM yang berkualitas dan praktisi yang berpengalaman di bidangnya secara mobilisasi. *Consultant Business Development Services* (BDS) atau pendamping UKM adalah seorang tenaga profesional yang menyediakan jasa nasehat ahli tertentu yang menjalin relasi dengan masyarakat dan UKM dalam rangka memperkuat dukungan, memotivasi, memfasilitasi dan menjembatani kebutuhan dan masalah UKM. Mobilisasi BDS disini mempunyai maksud melakukan kerja sama dengan para BDS dari setiap BDS yang ada di Kabupaten di seluruh Jawa Timur untuk mengelola klinik. Para BDS dari setiap Kabupaten inilah yang setiap hari secara bergantian melaksanakan piket untuk menjalankan klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.

Fasilitas-fasilitas penunjang seperti di atas diberikan Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur agar klinik KUMKM milik masyarakat Jawa Timur ini bisa berjalan sesuai dengan fungsinya karena dikelola secara langsung dengan melibatkan masyarakat Jawa Timur dengan tetap tidak melupakan Dinas Koperasi dan UMKM sebagai regulator. Kebijakan ini dilakukan dalam rangka membina dan mengembangkan koperasi dan UMKM yang ada di Jawa Timur karena dengan dikelola pemerintah dengan

melibatkan masyarakat diharapkan program yang dibuat bisa seperti yang diharapkan masyarakat. Adapun tujuan akhir dari semua ini adalah agar dapat memperkuat perekonomian daerah Provinsi Jawa Timur.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pemikiran adalah pembicaraan tentang teori, bagaimana konsep-konsepnya, siapa penggagasnya, kapan ditemukan, dan sebagainya. Teori yang dipilih sebagai kerangka pemikiran adalah teori-teori yang dianggap paling relevan untuk menganalisis objek penelitian. Sebagai alat, teori tersebut dipilih yang paling memadai dan paling tepat. Untuk memilih teori yang relevan, Nyoman Kutha Ratna berpandangan, yaitu dengan didasarkan pada hakikat objeknya. Maksudnya objeklah yang menentukan teori mana yang relevan, bukan sebaliknya.¹⁷

Dalam penelitian ini peneliti mengungkapkan teori yang paling relevan dan sesuai sebagai bahan pendukung penelitian, yaitu teori Interaksi Simbolik. Teori ini diartikan sebagai usaha untuk memahami budaya melalui perilaku manusia yang terlihat dari komunikasi.

Peneliti dalam pandangan interaksi simbolik berusaha untuk memahami bahwa kesadaran manusia dan makna subjektifitasnya sebagai fokus untuk memahami tindakan sosial. Peneliti menggunakan interaksi simbolik karena ingin memberi tekanan pada segi subjektif dalam suatu proses komunikasi.

Dalam proses berkomunikasi berkenaan dengan perubahan sikap adalah aspek “*how*” bukan “*why*”, jelasnya *how to communicate*, dalam hal ini *how to*

¹⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta, Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 169.

change the attitude, bagaimana mengubah sikap komunikan. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk merubah sikap.

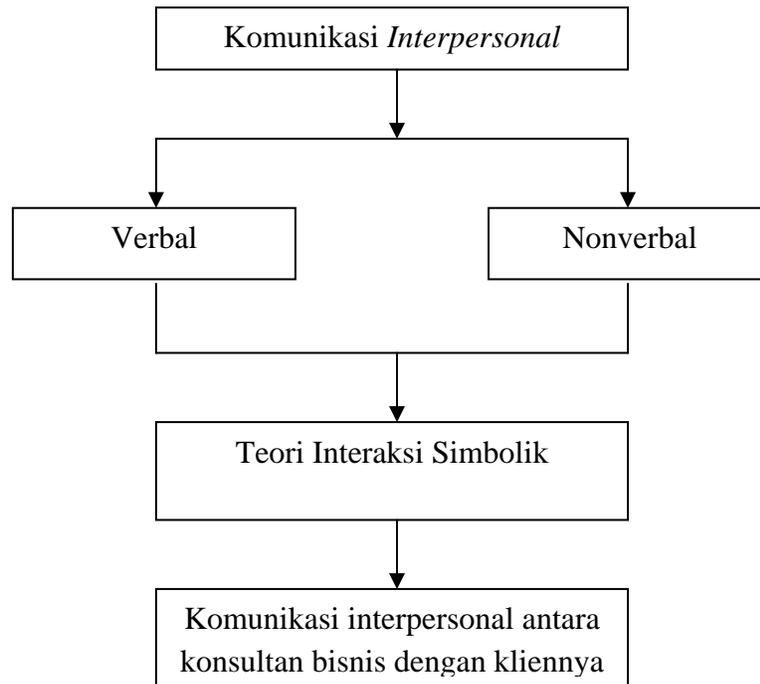
Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses yang digunakan komunikator untuk menyampaikan stimuli (yang biasanya dalam bentuk lisan) guna mengubah perilaku orang lain. Disamping itu penelitian ini juga menggunakan model interaksional sebagai suatu sistem. Setiap sistem memiliki sifat-sifat *structural*, *integrative*, dan *modern*. Semua sistem terdiri dari sub sistem yang saling tergantung dan bertindak bersama-sama sebagai satu kesatuan.

Sebuah pesan yang disampaikan oleh konsultan bisnis yang mampu merubah perilaku klien melalui proses komunikasi yang disajikan, akan membuat perubahan sikap dari seorang klien yang awalnya awam dalam berbisnis menjadi siap untuk memulai bisnisnya. Perubahan sikap ini merupakan suatu reaksi dari rangsangan komunikasi yang disajikan oleh konsultan bisnis.

Berdasarkan teori ini seorang konsultan bisnis memberikan suatu pesan yang sekaligus dianggap merupakan sebuah rangsangan bagi seorang klien yang kemudian memberikan respon terhadap pesan yang disampaikan.

Dari penjelasan mengenai kerangka teori yang digunakan peneliti, terdapat ilustrasi kerangka pikir dari penelitian tentang “Komunikasi Konsultasi

Bisnis (Studi pada Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur)” adalah sebagai berikut:



Bagan 1.1 Kerangka Pikir Penelitian

Pada bagan di atas menggambarkan adanya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh konsultan bisnis dengan kliennya dalam kegiatan konsultasi bisnis. Dalam komunikasi interpersonal tersebut seorang komunikator (konsultan) menyampaikan pesan baik secara verbal maupun nonverbal terhadap komunikan (klien), sehingga klien memberikan respon atau feedback. Hal tersebut berkaitan dengan teori yang dikemukakan oleh peneliti sebelumnya. Kemudian menghasilkan komunikasi interpersonal antara konsultan bisnis dengan kliennya di Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.

H. Metode Penelitian

Metode adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan, sedangkan penelitian pada hakekatnya adalah suatu proses untuk menemukan kebenaran dan melalui proses yang panjang menggunakan metode atau langkah-langkah prinsip yang terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap fenomena-fenomena yang terjadi.¹⁸

Metode Penelitian adalah cara-cara berfikir dan berbuat yang dipersiapkan dengan baik untuk mengadakan dan mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian sangat penting karena berhasil atau tidaknya tergantung ketelitian dalam menentukan metode yang digunakan.

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian tentang Komunikasi Konsultasi Bisnis (Studi pada Klinik KUMKM Jawa Timur), maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan jenis penelitiannya menggunakan deskripsi kualitatif. Dimana peneliti mendeskripsikan atau mengkonstruksi wawancara-wawancara mendalam terhadap subyek penelitian. Disini peneliti bertindak selaku fasilitator dan realitas dikonstruksi oleh subjek penelitian. Selanjutnya peneliti bertindak sebagai aktivis yang ikut

¹⁸ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke arah Ragam Varian Kontemporer* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2001), hlm.42.

memberi makna secara kritis pada realitas yang dikonstruksi subyek penelitian.¹⁹

Adapun penelitian kualitatif sendiri menurut Bogdan dan Taylor, seperti yang dikutip oleh Moleong adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut pendekatan ini penelitian diarahkan pada latar individu tersebut secara (holistic) utuh.²⁰ Pertimbangan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui secara mendalam mengenai proses komunikasi konsultasi bisnis di klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.

2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian. Jadi syaratnya, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang lokasi penelitian, Sedangkan kewajibannya adalah secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal.²¹

¹⁹ Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis.....*, hlm.389.

²⁰ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosda Karya, 1996), hlm. 3.

²¹ Andi Prastowo, *Metode Penelitian.....*, hlm. 195.

Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian kualitatif ini dijelaskan, yaitu dengan jalan peneliti memasuki situasi sosial tertentu yaitu klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur, kemudian melakukan observasi, dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut.²²

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah konsultan bisnis yang sudah mempunyai jadwal piket tetap di Klinik KUMKM serta klien yang datang ke klinik maupun mobile klinik untuk berkonsultasi bisnis.

b. Obyek Penelitian

Menurut Nyoman Kutha Ratna, objek adalah keseluruhan gejala yang ada di sekitar kehidupan manusia. Apabila dilihat dari sumbernya, objek dalam penelitian kualitatif menurut Spradley disebut *social situation* atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Situasi sosial tersebut dapat dinyatakan sebagai objek penelitian yang ingin diketahui “apa yang terjadi” di dalamnya. Pada objek penelitian tersebut, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu²³

²² *Ibid.*, hlm. 197.

²³ *Ibid.*, hal. 199-200.

Maka, obyek dari penelitian ini adalah aktivitas layanan konsultasi bisnis di Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur maupun mobile klinik ketika melakukan kunjungan di berbagai tempat yang sudah terjadwal. Penelitian ini difokuskan pada proses komunikasinya baik secara verbal dalam bentuk bahasa dan non verbal dalam bentuk gesture, pakaian, dan nada suara.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih sebagai obyek dalam penelitian ini adalah sebuah lembaga pemerintah yang bergerak di bidang pengembangan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Lembaga ini bernama Klinik Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jalan Raya Bandara Juanda No. 21 Sidoarjo, Jawa Timur. Lokasi penelitian ini juga akan menyesuaikan dengan kunjungan mobile klinik ke berbagai tempat yang sudah terjadwal selama bulan November. Dan peneliti memilih kunjungan mobile klinik pada tanggal 20 November 2013 di Gedung Pusat Pembinaan Karir dan Kewirausahaan Universitas Airlangga serta di kampus IAIN Sunan Ampel Surabaya.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Untuk jenis data yang digunakan dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data primer dan sekunder. Data primer sendiri adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat

untuk pertama kalinya. Selain itu data primer juga dapat didefinisikan sebagai data yang diambil secara langsung dari informan. Pengumpulan data primer ini dapat dilakukan dengan cara diantaranya melalui metode observasi, wawancara dan survei-survei.²⁴ Dalam hal ini data yang dihimpun oleh peneliti adalah data-data tentang berdirinya klinik KUMKM, visi dan misi Klinik KUMKM, layanan-layanan yang ada di Klinik KUMKM, struktur pengurus Klinik KUMKM, sejarah adanya program konsultasi bisnis, komunikasi yang digunakan dalam konsultasi bisnis, tujuan serta harapan adanya program konsultasi bisnis.

Sedangkan data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya dari majalah, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya.²⁵ Dalam hal ini, yang dimaksud dengan data sekunder adalah data-data tambahan yang berfungsi sebagai penyempurna atau pendukung yang diambil dari sumber lain. Misalnya surat kabar yang memberitakan Klinik KUMKM, opini masyarakat tentang Klinik KUMKM dan sebagainya.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada dua, yakni informan dan dokumen yang semuanya peneliti peroleh dari lokasi penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah konsultan bisnis yang

²⁴ Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta : BPFE, 1995), hal. 55.

²⁵ *Ibid.*, hal. 57.

sudah mempunyai jadwal piket tetap di Klinik KUMKM serta klien yang datang ke klinik maupun mobile klinik untuk berkonsultasi bisnis.

Selain itu, data dalam penelitian ini juga digali dari beberapa informan pendukung lainnya, yang peneliti anggap memiliki kapasitas untuk memberikan informasi terkait dengan penelitian ini.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Bapak Drs. Lukman Ekana Putra, Psi selaku konsultan bisnis di Klinik KUMKM.
2. Bapak Fauzan Muttaqien, SE, MM selaku konsultan bisnis di Klinik KUMKM
3. Bapak H. Muhsinal Aini, M.Pd selaku konsultan bisnis di Klinik KUMKM
4. Bapak Ir. Edy Santoso selaku konsultan bisnis di Klinik KUMKM
5. Ibu Dra. Mega Sriwahyuni MM selaku konsultan bisnis di Klinik KUMKM
6. Ibu Novi Cahyaningtyas selaku sekretaris manejer Klinik KUMKM.
7. Serta para klien yang konsultasi bisnis di Klinik KUMKM maupun Mobile Klinik

Untuk dokumen yang di ambil peneliti dalam riset ini dibedakan menjadi dua yaitu dokumen yang berasal atau yang dibuat oleh pihak Klinik KUMKM dan dokumen yang di buat oleh orang atau instansi di luar Klinik KUMKM. Adapun dokumen yang berasal dari dalam Klinik KUMKM meliputi profil organisasi, brosur, pamflet, jadwal dan data klien yang melakukan konsultasi bisnis, daftar nama dan asal konsultan, serta daftar nama peserta konsultasi bisnis yang telah mampu menjalankan bisnisnya dengan sukses. Sedangkan untuk dokumen yang berasal dari luar klinik adalah surat kabar yang memberitakan tentang Klinik KUMKM.

4. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif, perlu mengetahui tahap-tahap yang akan dilalui selama proses penelitian. Tahap ini terdiri atas tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data dan tahap penulisan laporan.

a. Tahap Pra-Lapangan

Yaitu tahap yang dilakukan sebelum peneliti melakukan penelitian.

Pada tahap ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menyusun Rencana Penelitian

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

2. Memilih Lapangan Penelitian

Lapangan penelitian sebagai sasaran sangat membantu untuk menentukan data yang diambil. Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian adalah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif, pergilah dan pergilah ke lapangan untuk melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan.

Dalam hal ini, sebelum membuat matrik usulan judul penelitian, peneliti terlebih dahulu telah menggali data atau informasi tentang subyek yang akan diteliti (meski secara informal), kemudian timbul ketertarikan dari diri peneliti untuk menjadikannya subyek penelitian, karena dirasa sesuai dengan disiplin keilmuan yang peneliti tekuni selama ini.

3. Mengurus Surat Perijinan

Dalam hal ini peneliti mengurus perijinan penelitian dibagian Program Studi Ilmu Komunikasi dari Kepala Program Studi dan diajukan kepada Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur.

4. Memilih dan memanfaatkan informan

Hal ini dilakukan agar membantu lebih cepatnya memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan penelitian.

5. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Dalam hal ini semua penelitian yang bersifat teknis maupun non teknis dipersiapkan secara sempurna, terutama pada saat interview dengan informan mulai dari tape recorder, peralatan tulis dan lainnya yang dibutuhkan peneliti.

6. Etika Penelitian

Merupakan hal yang penting dalam penelitian karena jika dalam melakukan penelitian ini peneliti tidak bisa menjaga etikanya maka bisa berpengaruh terhadap instansi yang dibawahnya.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap pekerjaan lapangan ini, fokus peneliti berada pada bagaimana mengumpulkan data sebanyak dan seakurat mungkin, karena hal ini akan sangat mempengaruhi hasil dari penelitian.

1. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Sebelum memasuki tahap pekerjaan lapangan, peneliti harus terlebih dahulu memahami latar penelitian, disamping itu peneliti juga perlu mempersiapkan diri baik dari segi fisik maupun mental. Hal ini perlu diperhatikan oleh peneliti agar pada saat mengumpulkan data-data di lapangan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

2. Memasuki Lapangan

Dalam tahap ini, peneliti mulai terjun ke lapangan untuk mencari data atau informasi yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dijadikan fokus penelitian. Pada tahap ini peneliti perlu memahami konteks lapangan yang dijadikan obyek penelitian terlebih dahulu, baru setelah itu peneliti menyiapkan diri untuk terjun ke lapangan. Pada proses ini peneliti harus menempatkan diri dengan keakraban hubungan, menjaga sikap dan patuh pada aturan lapangan serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti agar dapat memudahkan dalam mencari informasi.

3. Berperan Serta Sambil Mengumpulkan Data

Peran serta peneliti dalam hal ini adalah dengan mengamati secara sekilas dan langsung ke lokasi sambil mengumpulkan data melalui wawancara secara langsung kepada informan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang dilakukan ini, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. Pengamatan (*Observation*)

Pengamatan (*observation*) merupakan cara yang sangat baik untuk meneliti tingkah laku manusia. Teknik pengamatan adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Teknik ini dilakukan bila belum banyak keterangan yang dimiliki tentang masalah yang diselidiki. Dari hasil observasi dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang permasalahan dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

Peneliti melakukan observasi dengan cara melibatkan diri atau menjadi bagian dari lingkungan sosial (organisasi, perusahaan) yang telah diamati melalui teknik partisipasi agar dapat memperoleh data yang relatif akurat dan lebih banyak, karena peneliti secara langsung mengamati

perilaku atau kejadian atau peristiwa dalam lingkungan sosial tertentu.²⁶ Kemudian semua pengamatan itu memungkinkan peneliti untuk mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional atau pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.²⁷

b. Wawancara mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, yaitu semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi. Dalam wawancara ini, pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal. Biasanya komunikasi ini dilakukan dalam keadaan saling berhadapan, namun komunikasi juga bisa dilakukan melalui telepon. Wawancara atau interview dilakukan antara dua orang, tetapi juga dapat sekaligus di interview dua orang atau lebih.²⁸ Dalam teknik wawancara ini, peneliti menggunakan bentuk “*semi structured*”, artinya mula-mula peneliti (*interviewer*) menanyakan sederetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu dipahami untuk mendapatkan keterangan lebih lanjut.²⁹

Dalam wawancara ini peneliti tidak memiliki kontrol atas respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban. Wawancara ini

²⁶ Rusady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2006) hlm.35.

²⁷ Lexy Moleong, *Penelitian.....*, hlm. 125.

²⁸ S. Nasution, *Metode Research*, hal. 31.

²⁹ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta : Rineka cipta, 1998), hal. 231-232.

dilakukan dengan frekuensi yang tinggi dalam arti dilakukan secara berulang-ulang. Awalnya peneliti akan melakukan wawancara secara acak, kemudian akan dibedakan antara responden dengan informan. Dimana responden hanya akan dilakukan wawancara satu kali sedangkan informan dilakukan wawancara secara intensif karena memiliki informasi yang banyak dibutuhkan oleh peneliti. Tidak lupa peneliti menyiapkan daftar pertanyaan agar tidak melenceng dari tujuan penelitian. Disini peneliti dituntut untuk bekerja ekstra agar informan bersedia memberikan informasi yang dianggap rahasia sekalipun.

c. Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.³⁰

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen dapat dibedakan menjadi dua. Dokumen primer yang merupakan tulisan langsung oleh seseorang yang mengalami peristiwa bersangkutan. Kedua, dokumen sekunder yang merupakan tulisan dari cerita orang lain.³¹

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, notulen

³⁰ *Ibid.*

³¹ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis.....*, hlm.102.

rapat, agenda dan sebagainya yang berkaitan dengan konsultasi bisnis yang dilakukan di klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur. Keuntungan menggunakan metode ini adalah biaya yang relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya adalah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau ada yang salah cetak, maka peneliti ikut salah pula mengambil datanya.

6. Teknik Analisis Data

Merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³²

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yaitu suatu aktivitas yang meliputi 3 langkah yaitu :

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Hal di

³² Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2005), hlm.89.

atas dilakukan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam hal ini ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang sangat banyak, maka perlu dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh melalui proses reduksi data. Adapun hasil dari mereduksi data ini, peneliti telah memfokuskan pada data yang berkaitan dengan kegiatan komunikasi konsultasi bisnis di klinik KUMKM. Hal ini dilakukan peneliti dengan cara mengamati serta meninjau kembali hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur dan orang-orang yang berkaitan secara langsung dengan pelaksanaan kegiatan konsultasi bisnis.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data berhasil direduksi, maka proses selanjutnya adalah mendisplay data. Display data adalah menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Sehingga kumpulan informasi yang telah dihimpun memungkinkan untuk ditarik kesimpulannya dan bisa menentukan tindakan berikutnya.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing And Verification*)

Langkah ketiga adalah proses penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila

tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat serta mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.³³ Dalam hal ini peneliti berusaha menarik sebuah kesimpulan yang diharapkan mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yang berkaitan dengan proses komunikasi konsultasi bisnis di klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data sangat penting dilakukan agar data yang diperoleh memiliki nilai kevalidan dan keshohihan data. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep keshohihan (*validitas*) dan keandalan (*reabilitas*) menurut versi '*positivisme*' dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri.³⁴ Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Peneliti akan memungkinkan untuk meningkatkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan serta dapat menguji kebenaran informasi, baik yang berasal dari diri sendiri maupun dari responden dan membangun kepercayaan informan.

³³ *Ibid.*, hlm. 99.

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian.....*, hlm.321.

b. Ketekunan Pengamatan

Hal ini dilakukan dengan maksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.³⁵ Teknik ini peneliti lakukan dengan cara ikut mengamati dan mendengarkan kegiatan konsultasi bisnis yang sedang berlangsung.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu.³⁶ Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data, mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

Peneliti melakukan triangulasi sumber yakni peneliti menanyakan hal yang sama pada sumber yang berbeda. Selain itu peneliti juga membandingkan dan mengoreksi hasil penelitian dengan teori yang ada. Setelah peneliti mendapat informasi dari berbagai sumber maka akan dikoreksi dan dikroscek ulang data yang didapat dengan pertanyaan yang sama kemudian memadukan data yang ada dari lapangan dengan teori komunikasi yang ada.

³⁵ *Ibid.*, hal. 177.

³⁶ *Ibid.*, hal. 178.

d. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Diskusi teman sejawat dilakukan dengan mendiskusikan hasil data-data umum yang bersifat sementara kepada teman-teman mahasiswa S1. Dari data temuan yang ada di lapangan peneliti akan mendiskusikannya dengan hasil temuan teman mahasiswa S1 secara umum untuk kemudian meminta saran apa yang perlu ditambahkan dalam data-data tersebut.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan urutan sekaligus kerangka berfikir dalam penulisan skripsi, untuk lebih mudah memahami penulisan skripsi ini, maka disusunlah sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum yang meliputi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, definisi konsep, kerangka pikir penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KERANGKA TEORITIS

Pada bab ini menguraikan penjelasan tentang kerangka teoritik, yang meliputi pembahasan kajian pustaka dan kajian teoritik, yang berkaitan dengan Komunikasi Konsultasi Bisnis di Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Pada bab ini menyajikan gambaran singkat mengenai klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur dan deskripsi data penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA

Pada bab ini membahas temuan penelitian dan menganalisis data konfirmasi temuan dengan teori.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang pokok permasalahan tersebut yang sudah tersusun dengan benar. Dan sub bab selanjutnya merupakan kritik dan saran terhadap pokok permasalahan.