

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, baik secara verbal maupun nonverbal. Dengan adanya komunikasi tersebut manusia dapat berhubungan satu sama lain, baik dalam kehidupan berumah tangga, di tempat pekerjaan, dalam pasar maupun dalam lokus-lokus yang lainnya yang membutuhkan peran aktivitas manusia tersebut dalam berkomunikasi. Selain komunikasi manusia juga sebagai makhluk organisator yang dalam pengertian sejak lahir ia sudah berada di lingkungan yang menuntut dia untuk bekerja sama dengan orang lain dan hal tersebut tidak bisa dipungkiri karena keterbatasan kemampuan manusia itu sendiri.

Pada umumnya orang senang untuk berorganisasi dan menghargai organisasi yang baik. Meskipun beberapa orang memang lebih menyukai untuk aktivitas individualisme, namun kebanyakan masyarakat lebih menyukai aktivitas yang terkoordinasi dengan baik. Orang-orang yang ikut organisasi berharap mendapatkan sesuatu yang baik atas keikutsertaan mereka. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Burhan Bungin bahwa organisasi memang memiliki tujuan umum, namun ada juga tujuan-tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi.¹

¹ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat, Cetakan ke-5*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2011), hlm. 277.

Organisasi dan komunikasi tidak dapat dipisahkan. Karena semua organisasi membutuhkan informasi untuk hidup. Dengan adanya informasi bahan mentah dapat diolah menjadi hasil produksi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia.² Melalui proses komunikasi inilah, organisasi memperoleh informasi. Tanpa adanya informasi suatu organisasi akan macet bahkan mati sama sekali.

Selain itu orang-orang organisasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan beraksi, berinteraksi dan berkomunikasi. Bahkan lebih dari 70% hari kerja para eksekutif dan staf digunakan untuk komunikasi. Suatu koordinasi juga akan berjalan dengan baik jika ia diiringi pula dengan proses komunikasi yang baik. Interaksi antar unsur organisasi, baik antara dalam hubungannya secara timbal balik maupun secara horizontal disebabkan karena komunikasi. Oleh karenanya dalam setiap proses komunikasi di semua tingkat dalam organisasi haruslah dibangun dengan baik dan berjalan dengan efektif.

Hal ini dikarenakan komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam kehidupan organisasi. Komunikasi merupakan “motor” yang menggerakkan kehidupan suatu organisasi, sehingga dengan adanya komunikasi yang baik maka akan menggerakkan orang-orang yang berada dalam suatu organisasi. Efektivitas organisasi bisa dijaga dan ditingkatkan. Komunikasi menyediakan alat-alat untuk pengambilan keputusan, melaksanakan keputusan, menerima umpan balik dan mengoreksi tujuan serta prosedur organisasi. ”Apabila komunikasi berhenti maka berhenti pula

² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2000), hlm. 30.

aktivitas organisasi. Dengan demikian tinggallah aktivitas individu yang tidak terorganisasi”.³

Komunikasi yang efektif sangat menentukan kelangsungan hidup dan kesehatan organisasi. Namun sayangnya efektifitas komunikasi tersebut tidak berlangsung sepanjang zaman. Sebuah sistem komunikasi yang efektif dapat berubah seiring dengan pertumbuhan organisasi, pergantian kepemimpinan, dan berbagai pengaruh lain di luar dan dalam organisasi.

Komunikasi organisasi yang tidak terlaksana dengan baik dan ketidakmampuan menjaga serta meningkatkan efektivitas organisasi dapat menimbulkan berbagai permasalahan dalam organisasi. Permasalahan tersebut dapat berupa kurangnya koordinasi, baik dalam koordinasi terkait program kerja maupun koordinasi antar pimpinan. Apabila koordinasi dalam program kerja tidak terlaksana maka sering kali menyebabkan kesalahpahaman, yang tentunya dapat menyebabkan pelaksanaan sebuah program menjadi kacau. Kekacauan tersebut dapat terjadi ketika antar penanggung jawab tidak mengetahui batasan-batasan pekerjaannya, yang seringkali hanya dapat diperoleh melalui koordinasi antar penanggung jawab. Hal tersebut dapat menyebabkan *overlapping* karena beberapa panitia mengerjakannya dalam beberapa tugas, sementara kekosongan dalam tugas yang lainnya.

Komunikasi yang buruk antar pimpinan tersebut dalam sebuah program dapat berakibat pada program-program selanjutnya. Sehingga seringkali terjadi salah sangka dan salah paham diantaranya. Padahal para

³ Tommy Suprpto, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009), hlm. 110.

pimpinan selain berhubungan dalam pelaksanaan program kerja seharusnya memiliki ikatan kultural, ketika terjalin komunikasi yang baik diantaranya.

Dalam pengkaderan juga dibutuhkan komunikasi untuk mengorganisasikannya. Dalam proses rekrutmen misalnya, organisasi membutuhkan komunikasi untuk menjaring kader sebanyak-banyaknya. Usai proses rekrutmen, para kader tersebut harus diberdayakan demi keberlangsungan organisasi. Jika tidak dapat memberdayakan, dalam rangka mempertahankan kader-kadernya, maka seringkali kader-kader tersebut akan mengalami seleksi alam. Oleh karena itu usaha mempertahankan kader sering kali lebih penting dari pada rekrutmenya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi berperan penting dalam aktivitas pengorganisasian. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Weick bahwa komunikasi tidak mencerminkan proses-proses penting, komunikasilah yang merupakan proses penting.⁴

Pentingnya efektivitas komunikasi bagi suatu organisasi diakui oleh setiap orang yang mengikuti organisasi. Tidak hanya komunikasi dengan eksternal organisasi, namun yang lebih penting adalah menjaga efektivitas komunikasi dengan internal organisasi. Sayangnya masih sering ditemui organisasi-organisasi yang mengalami pemberhentian aktivitas organisasi dikarenakan ketidakmampuan membangun dan menjaga komunikasi yang efektif dengan internal organisasi. Antara pimpinan yang satu dengan pimpinan yang lain tidak ada aktivitas komunikasi sehingga seringkali

⁴ R.Wayne Pace dan Don F.Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1998), hlm. 79.

menyebabkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Begitu pula komunikasi antara pimpinan dengan anggotanya.

Hal ini dialami pula oleh Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin. Saat ini Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin hanya memiliki kader dalam jumlah sedikit. Permasalahan yang sama disetiap periode. Tidak hanya ditingkat cabang, namun juga telah merambah ke ranting-ranting. Bahkan yang semula termasuk dalam "ranting gemuk", kini juga menjadi mati suri. Padahal kesuksesan suatu periode adalah bukan sekedar sukses ketika masa jabatannya, namun ketika dapat menghasilkan kader-kader periode depan yang lebih sukses.

Minimnya kader yang dimiliki juga berdampak pada program kerja yang dilakukan. Hampir disetiap kegiatan, peserta yang hadir hanya orang-orang yang sama dengan jumlah kurang dari sepuluh orang. Pada akhirnya hal ini juga menjadikan motivasi jajaran pimpinan juga ikut menurun. Mereka pun akhirnya enggan untuk aktif dalam organisasi.

Salah satu faktor yang menentukan efektivitas komunikasi organisasi adalah masalah aliran informasi dalam organisasi. Organisasi seringkali mengalami hambatan yang serius manakala orang-orang yang ada didalamnya gagal menyampaikan informasi dengan tepat. Masalah utamanya adalah bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

Hal inilah yang kini dihadapi oleh Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin. Dalam melaksanakan kegiatan atau program kerja Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin telah berupaya untuk

mensosialisasikan. Mulai dari mengundang secara resmi, dilanjutkan dengan sms atau telepon, bahkan langsung mendatangi rumah anggotanya. Untuk berkomunikasi secara langsung dengan anggota memang belum menjangkau seluruh anggota. Selama ini penyebaran informasi yang dilakukan melalui beberapa anggota maupun pimpinan yang ada di ranting-ranting. Kemudian para anggota yang menerima informasi awal menyebarkan informasi ke anggota yang lain. Namun upaya komunikasi yang dilakukan Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin masih belum membuahkan hasil. Jumlah kader yang dimiliki masih sedikit dan cenderung semakin berkurang.

Disinilah ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian terhadap proses komunikasi internal yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin, utamanya terkait dengan proses penyebaran informasi yang dilakukan selama ini, baik kepada antar pimpinan maupun kepada anggota. Hal ini dikarenakan realitas yang ada menunjukkan bahwa proses komunikasi internal yang selama ini dilakukan berjalan kurang baik.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah proses komunikasi internal yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin selama ini?
2. Apa saja hambatan yang dialami oleh Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin dalam melakukan komunikasi internal?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada fokus penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui proses komunikasi internal yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Tanggulangin selama ini.
2. Mendeskripsikan hambatan yang dialami oleh Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah dalam melakukan komunikasi internal.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah berupa:

1. Bagi Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah saat ini dapat memperbaiki sistem komunikasi internal, utamanya dalam komunikasi ke bawah, dan perbaikan perencanaan serta pengendalian manajemen guna meningkatkan efektivitas kinerja organisasi.
2. Sebagai bahan evaluasi untuk Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah periode ke depan demi tercapainya kinerja organisasi yang lebih efektif.

Sementara itu manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Menjadi bahan rujukan untuk penelitian sejenis.
2. Menambah khazanah keilmuan komunikasi terutama komunikasi internal dalam organisasi.

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Jenis Karya	Tahun Penerbitan	Metode Penelitian	Hasil Temuan Penelitian	Tujuan Penelitian	Perbedaan
1.	Deffy Khoerunnisa	Skripsi “Pengaruh Komunikasi internal terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung”	2013	Metode survey eksplanatory dengan pendekatan kuantitatif	Komunikasi internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung	Untuk mengetahui adakah pengaruh komunikasi internal dengan motivasi kerja karyawan.	Subyek, obyek, lokasi, dan metode penelitian
2.	Gagah Kharisma Purbaya	Skripsi “Audit Komunikasi Program Kampanye Stop Buang Air Besar Sembarangan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Serang”	2013	Metode evaluatif dengan pendekatan kualitatif	Dinas Kesehatan Kabupaten Serang belum melakukan audit komunikasi secara khusus terhadap kampanye program Stop Buang Air Besar Sembarangan di Desa Curug Gorong, Kecamatan Padarincang, Kabupaten Serang Banten	Untuk mengetahui bagaimana sebuah instansi melakukan audit komunikasi ditinjau dari proses komunikasi persuasif, hasil, dan hambatan.	Subyek, obyek, dan lokasi penelitian

F. Definisi Konsep

1. Komunikasi Internal Organisasi

Komunikasi internal merupakan salah satu dimensi komunikasi dalam kehidupan organisasi. Menurut Lawrence D. Brennan, sebagaimana yang dikutip oleh Prof. Onong Uchjana Effendy, komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).⁵

Dimensi komunikasi internal terdiri atas komunikasi vertikal dan horizontal. Sedangkan jenis dari komunikasi internal meliputi komunikasi persona dan kelompok. Namun dalam penelitian ini hanya akan mengkaji komunikasi internal secara vertikal.

2. Nasyiatul Aisyiyah

Nasyiatul Aisyiyah (NA) merupakan organisasi otonom yang bergerak di bidang keagamaan, kemasyarakatan, dan keputrian. NA tetap mengedepankan gerakan dakwah *amar ma'ruf nahi munkar* seperti yang diamanatkan oleh oleh Muhammadiyah. Tugas luhur ini dilakukan baik secara kolektif organisasional maupun secara individu oleh personil-personil NA.

⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 122.

Perkataan Nasyyiatul Aisyiyah sendiri berasal dari bahasa arab yakni nasyiah yang berarti tunas dan aisyyiah merupakan organisasi otonom Muhammadiyah. Jadi secara lughawi Nasyyiatul Aisyiyah adalah tunas-tunas atau kader-kader yang dipersiapkan untuk kelak menggantikan kedudukan ibu-ibu Aisyiyah.⁶

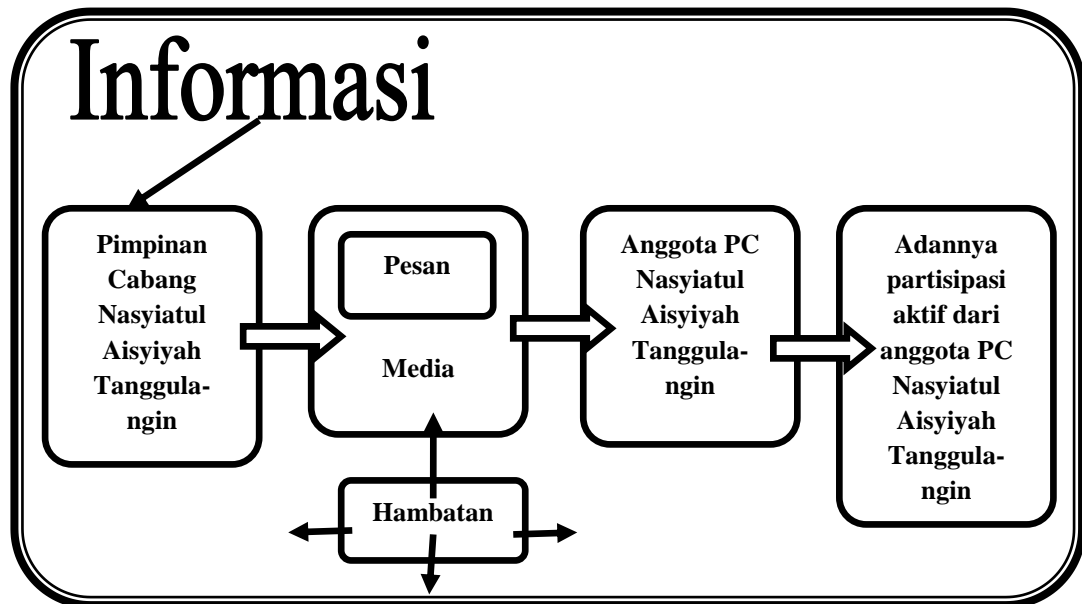
Sebagai organisasi otonom Muhammadiyah yang bergerak di bidang pembinaan generasi muda wanita Islam, NA mempunyai struktur organisasi yang sama dengan Muhammadiyah, yaitu mulai dari ranting yang bertempat di kelurahan/ desa, cabang pada tingkat kecamatan, daerah yang bertempat di kabupaten/ kota madya, wilayah untuk tingkat propinsi, dan tingkat pusat (Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Nasyyiatul Aisyiyah, 1996, p.7). Struktur susunan ini telah mengacu pada susunan dan struktur Persyarikatan Muhammadiyah, seperti yang tertuang pada Anggaran Dasar Muhammadiyah Pasal 15 ayat 2 (Keputusan Muktamar ke-41 dan Tanwir Tahun 1987, 1990, p. 12), dan Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah Pasal 18 ayat 6 (p. 29).

Untuk struktur organisasi Nasyyiatul Aisyiyah, menurut Anggaran Dasar Nasyyiatul Aisyiyah pasal 14 dinyatakan bahwa Pimpinan Pusat/ Pimpinan Wilayah/ Pimpinan Daerah NA membentuk Departemen sebagai badan pembantu pimpinan (ayat 1). Dan Pimpinan Cabang/ Pimpinan Ranting membentuk seksi-seksi sebagai pembantu untuk melaksanakan dan memelihara usaha-usaha organisasi (ayat 2).

⁶ <http://smamuhipwdd.wordpress.com/nasyiatul-aisyiyah/>, diakses pada tanggal 21 Mei 2014

Jadi penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui proses komunikasi internal Pimpinan Cabang Nasiyatul Aisyiyah Tanggulangin, utamanya dalam komunikasi vertikal yang menyangkut proses penyebaran informasi.

G. Kerangka Pikir Penelitian



Gbr.1.1 Proses Komunikasi

Dalam teori informasi organisasi Karl Weick diasumsikan bahwa suatu organisasi hidup dalam lingkungan informasi, dalam artian organisasi bergantung pada informasi untuk kelangsungan hidupnya. Tanpa informasi organisasi tidak dapat berjalan. Karena melalui informasi inilah organisasi dapat berfungsi efektif dan menjalankan aktivitas hidupnya guna mencapai tujuan organisasi.

Namun tidak semua informasi yang diterima sama dalam hal ketidakpastian informasi maupun sesuai dengan tujuan organisasi. Oleh karenanya organisasi harus mengelola informasi yang diterima. Dan pihak yang paling bertanggung jawab dalam pengelolaan informasi adalah para

pimpinan organisasi. Begitu pula yang terjadi pada Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Tanggulangin.

Mengacu pada model proses komunikasi yang dikemukakan oleh Lasswell, informasi-informasi yang ada dalam organisasi dikelola oleh Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah selaku komunikator organisasi. Informasi tersebut kemudian didistribusikan berupa pesan dan melalui media tertentu kepada anggota. Efek yang diharapkan ialah adanya partisipasi aktif dari anggota terhadap kegiatan maupun program yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah.

Sayangnya pesan tersebut belum menghasilkan efek yang ddiharapkan. Partisipasi dari anggota masih kurang sehingga membuat pelaksanaan beberapa program yang lain menjadi terhambat. Hal ini dikarenakan didalam proses pendistribusian informasi terdapat hambatan-hambatan. Hambatan-hambatan inilah yang kemudian harus diketahui guna dicari penyelesaiannya sehingga efek yang diharapkan dapat terpenuhi.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis evaluatif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan jenis evaluatif adalah riset yang mengkaji efektifitas atau keberhasilan suatu program. Riset ini melihat hubungan

dan juga efektivitas sehingga membutuhkan tujuan program yang diteliti dan apa yang ingin diteliti dan dianalisis.⁷

Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁸

Melalui pendekatan kualitatif peneliti berupaya untuk memperoleh informasi secara menyeluruh mengenai proses komunikasi internal di Pimpinan Cabang Nasyyatul Aisyiyah Tanggulangin terkait dengan penyebaran informasi. Dengan menggunakan penelitian kualitatif maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan lebih bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Dapat ditemukan data yang bersifat proses kerja, perkembangan suatu kegiatan, deskripsi yang luas dan mendalam, perasaan, norma, keyakinan, sikap mental, etos kerja, dan budaya yang dianut seorang atau kelompok dalam lingkungan budayanya.⁹

⁷ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Pemasaran, Cetakan Keempat*, (Jakarta:Kencana Prenada Grup, 2009), hlm. 68.

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung : Rosda Karya, 2009), hlm. 6.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 181

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono menjelaskan mengenai karakteristik penelitian kualitatif sebagai berikut:

- a. Dilakukan pada kondisi alamiah, langsung ke sumber, dan peneliti adalah instrumen kunci.
- b. Data yang terkumpul berupa kata-kata dan gambar, sehingga tidak menentukan angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan proses daripada produk atau *outcome*.
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna

Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengungkap permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olahraga, seni, budaya, dan lain-lain. Masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, sewaktu-waktu, dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada di lapangan.¹⁰

Oleh karenanya penelitian ini menggunakan kualitatif evaluatif dimaksudkan untuk mengevaluasi proses komunikasi internal yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah terkait dengan

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 237

penyebaran informasi yang dilakukan, secara mendalam dan menyeluruh.

2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam sebuah penelitian. Subyek penelitian ini juga sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah pimpinan harian dan anggota Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin. Penentuan subyek penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.¹¹

Dalam penelitian ini, yang menjadi informan adalah mereka yang mengerti mengenai kondisi Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin, termasuk dalam struktur organisasi Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin Tanggulangin periode 2010-2014, menerima informasi dari Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin, hadir dalam kegiatan yang diinformasikan oleh Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin, dan memiliki waktu yang memadai untuk memberikan informasi. Sedangkan yang menjadi *key informan* adalah sekretaris umum selaku tempat proses dan

¹¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), hlm.57

pendistribusian informasi di Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Tanggulangin.

b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah aspek keilmuan komunikasi yang menjadi kajian penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah komunikasi internal dalam organisasi, utamanya mengenai aliran komunikasi ke bawah. Peneliti ingin melihat bagaimanakah proses komunikasi yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah dalam menyebarkan informasi kepada lingkungan internal mereka.

c. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Tanggulangin yang bersekretariat di Desa Randegan RT. 09 RW. 02 Tanggulangin, Telp. (031) 72179687. Pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan ketertarikan peneliti untuk mengetahui bagaimanakah proses komunikasi yang dilakukan oleh internal organisasi kemasyarakatan.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan.¹² Data ini berupa hasil kuesioner dan wawancara langsung kepada

¹² Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial : Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya : Universitas Airlangga Press, 2001), hlm. 128.

informan yang kemudian dicatat dan dikategorikan untuk memberikan kemudahan kepada orang lain. Yang termasuk dalam data primer, yaitu komunikasi internal yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data ini diperoleh dari studi dokumentasi yang dilakukan. Data yang dicari meliputi data ranting-ranting di Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin, buku kegiatan, rancangan program kerja dan bukti penyebaran informasi yang dilakukan. Selain itu juga diperoleh dari studi pustaka yang sesuai dengan penelitian ini.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber yang secara langsung memberikan data kepada peneliti. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan sumber data primer adalah informan yang sudah dipilih karena dapat memberikan data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada

pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara maupun kuesioner.

4. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti perlu mengetahui tahap-tahap yang akan dilalui dalam proses penelitian. Hal ini dilakukan guna mempermudah dalam proses memperoleh hasil yang lebih spesifik dan sistematis. Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti, meliputi:

a. Tahap Pra-Lapangan

1) Menyusun Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan berangkat dari fenomena dan bisa diamati serta diverifikasi secara nyata pada saat berlangsungnya penelitian. Rancangan penelitian ini terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, acuan teori, metode penelitian, rancangan analisis data, rancangan pengumpulan data, rancangan pemeriksaan keabsahan data, dan jadwal penelitian.

2) Memilih Lapangan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian, maka dipilih lokasi penelitian sebagai sumber

data dengan mengasumsikan bahwa dalam penelitian kualitatif, jumlah informan tidak berpengaruh pada konteks. Alasan pemilihan merupakan rekomendasi dari pihak yang berhubungan langsung dengan lapangan. Selain itu juga dikarenakan peneliti memiliki keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga.

3) Menentukan Informan

Informan adalah orang yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian yang dikaji. Dari nama-nama dalam struktur Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin, peneliti kemudian memilih informan yang akan memberikan informasi terkait data yang dicari. Pemilihan ini dimaksudkan agar dalam waktu yang relatif singkat, peneliti mendapatkan banyak informasi yang jujur dan memahami kondisi lapangan. Dalam hal ini yang menjadi informan adalah pimpinan harian dan anggota Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin.

4) Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Perlengkapan penelitian yang dimaksud meliputi alat tulis, alat perekam, dan perlengkapan lain yang menunjang proses penelitian ini.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahapan ini peneliti menyebarkan *check list* kepada pimpinan harian dan anggota Pimpinan Cabang Nasyyiatul Aisyiyah Tanggulangin. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada para narasumber dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam penelitian.

c. Tahap Analisa Data

Setelah data yang dicari terkumpul, kemudian dilakukan pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, dan satuan dasar. Selanjutnya ditemukan tema dan dirumuskan sesuai dengan data yang ada.

d. Tahap Penulisan Laporan

Penulisan laporan merupakan hasil akhir dari penelitian sehingga dalam tahap ini peneliti mempunyai pengaruh terhadap hasil penulisan laporan. Penulisan laporan yang sesuai dengan prosedur penulisan yang baik, akan menghasilkan kualitas yang baik pula terhadap hasil penelitian.

Hasil dari keseluruhan proses penelitian, mulai dari perumusan masalah sampai hasil akhir yaitu analisis yang ditunjang dengan keabsahan data, ditulis dalam penulisan lpaoran yang berbentuk skripsi. Dengan sistematika penelitian yang baik maka akan menunjang laporan hasil penelitian yang baik pula.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik wawancara, yakni teknik wawancara dengan kuesioner dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Hal ini dikarenakan kedua teknik tersebut lazim digunakan untuk mengumpulkan data mengenai persepsi, sikap, dan pengetahuan responden yang berkaitan dengan informasi dalam organisasi.

Teknik wawancara dengan kuesioner merupakan alat pengumpulan data secara tertulis. Berbagai bentuk pertanyaan dapat digabungkan dalam suatu kuesioner, sesuai dengan jenis dan tujuan audit.¹³ Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan kuesioner berbentuk *check list*. Kuesioner ini digunakan untuk mencari data awal sebelum melakukan wawancara mendalam.

Dalam wawancara dengan kuesioner, pewawancara tidak dapat secara bebas mencari data. Disinilah wawancara mendalam penting untuk dilakukan. Wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka.¹⁴ Wawancara mendalam ini dilakukan untuk memperdalam informasi yang diperoleh melalui *check list*. Selain teknik wawancara, peneliti juga menggunakan teknik dokumenter, yakni metode untuk menelusuri data historis. Dalam hal ini ialah data penyebaran informasi yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Tanggulangin.

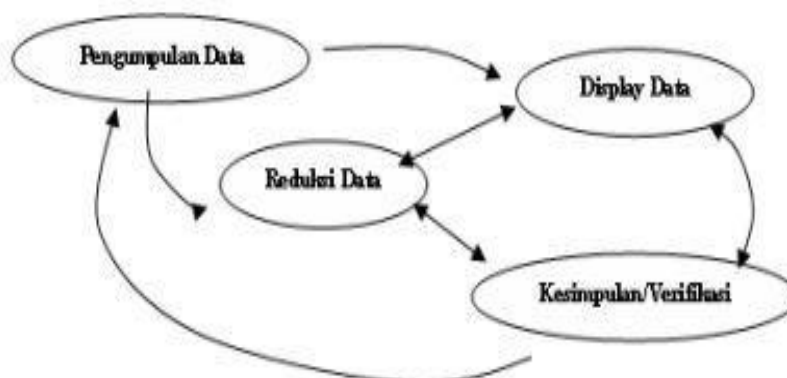
¹³ Andre Hardjana, *Audit Komunikasi: Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Grasindo, 2000), hlm. 75.

¹⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 111.

6. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif model interaktif, mengikuti konsep yang diberikan oleh Miles dan Huberman. Mereka mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara intensif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh.

Aktifitas dalam data analisis data diawali dengan pengumpulan data. Data-data hasil wawancara dan kuesioner dikumpulkan menjadi satu. Kemudian proses reduksi data, yakni data yang terkumpul diklasifikasikan menurut hasil penelitian melalui catatan ringkas. Selanjutnya data-data tersebut dibuat dalam bentuk tulisan diskriptif. Tahap ini disebut *display* data. Pada akhirnya diambil kesimpulan dari data yang terkumpul yang kemudian dicocokkan kembali dari proses reduksi dan *display* data sehingga data yang ditulis menunjukkan kebenarannya. Langkah-langkah analisis tersebut dapat ditunjukkan sebagai berikut :



Gbr. 1.2 Proses Analisa Data Model Miles dan Huberman

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam suatu penelitian merupakan objektivitas hasil yang dicapai. Dalam penelitian yang dilakukan menggunakan jenis kualitatif terhadap komunikasi internal yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Nasyiatul Aisyiyah Tanggulangin menggunakan beberapa teknik dalam mengevaluasi keabsahan data sebagai berikut:

a. . Teknik Diskusi dengan Teman Sejawat

Peneliti melakukan mendiskusikan hasil sementara dan hasil akhir penelitian dengan teman-teman sejawat untuk memeriksa keabsahan data. Hal ini untuk membersihkan hasil penelitian dari kemungkinan tercampurnya perasaan atau pendapat peneliti dalam menuliskan hasil penelitian

b. Teknik Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Hasil yang telah peneliti peroleh dicocokkan dengan sumber lain, metode, atau pun dengan teori.

c. Kecukupan Referensial

Data-data mentah dan bukti rekaman penelitian dibuka kembali dan dibandingkan dengan hasil penelitian. Selain itu juga dengan dicocokkan dengan berbagai literatur yang ada.

I. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan suatu penelitian diperlukan sistematika pembahasan yang bertujuan untuk memudahkan penelitian, langkah-langkah pembahasan sebagai berikut:

BAB I yaitu pendahuluan. Pada bab ini terdiri dari sembilan sub-bab antara lain konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, kerangka pikir penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II yaitu kajian teoritis. Pada bab ini terdiri dari dua sub-bab, yakni kajian pustaka dan kajian teori. Pada kajian pustaka dibahas mengenai komunikasi organisasi, informasi dan pesan, serta pimpinan dan komunikasi organisasi. Sedangkan pada kajian teori berisi penjelasan mengenai teori informasi organisasi Karl Weick.

BAB III yaitu penyajian data. Pada bab ini terdiri dari dua sub-bab, yakni deskripsi subyek, obyek, dan lokasi penelitian, serta deskripsi data penelitian.

BAB IV yaitu analisis data. Pada bab ini terdiri dari dua sub-bab, yakni temuan penelitian dan konfirmasi temuan dengan teori. BAB V yaitu penutup, yang terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

