BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Organisasi berdasarkan pandangan objektif, organisasi berarti struktur; berdasarkan pandangan subjektif, organisasi berarti proses.[1] Terdiri dari unit-unit yang saling terikat antara satu dengan lainnya. Dalam setiap unit manusia melakukan komunikasi sesuai dengan hubungan hirarkis yang ada dalam organisasi. Mereka melakukan interaksi berupa menyampaikan dan menerima informasi yang berkenaan dengan tugas, gagasan dan kebijakan-kebijakan. Pengetahuan akan pesan dalam organisasi tersebut dapat dikatakan tergantung dari aktifitas komunikasi yang berlangsung. Peranan komunikasi organisasi inilah yang nantinya akan mempengaruhi tinggi rendahnya kualitas organisasi secara keseluruhan.

Adapun banyak sekali organisasi baik itu berupa perusahaan, rumah sakit, lembaga keagamaan, pemerintahan, organisasi militer, lembaga akademik yang menyadari akan pentingnya peranan komunikasi organisasi. Berbagai kajian mengenai komunikasi organisasi dipilih untuk diterapkan demi memahami perilaku organisasi yang lebih baik dan memperbaiki kinerja organisasi mereka. Salah satunya adalah kajian mengenai gaya komunikasi organisasi.

---

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

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

Gaya komunikasi organisasi merupakan cara suatu organisasi mendistribusikan pesan berdasarkan tataran manajemen organisasi, pola verbal dan non verbal yang berisi kemampuan anggota organisasi dalam memberi dan menerima informasi dalam suatu situasi tertentu. Apabila konten pesan adalah apa, komunikator adalah siapa maka gaya komunikasi organisasi adalah bagaimana. Yakni bagaimana gaya komunikasi organisasi yang digunakan dalam arus pendistribusian pesan dan dengan siapa pesan itu diberikan baik dalam situasi formal atau informal serta dengan media apa. Selain itu gaya komunikasi organisasi sendiri juga akan memberikan dampak pada penciptaan hubungan emosional antar anggota organisasi.

Ada juga hubungan emosional yang baik atau *positive emotional relation* adalah salah satu bentuk penguat sistem dalam organisasi. Hal ini bisa berupa rasa saling dihargai, sikap mendukung atas organisasi, rasa saling percaya, loyalitas serta semangat kerja dalam organisasi. Selain itu *positive emotional relation* juga tidak hanya berlaku untuk kalangan internal organisasi saja namun juga bagi kalangan eksternal melalui dimensi komunikasi eksternal dalam organisasi. Dari kalangan eksternal, organisasi akan mendapatkan kepercayaan akan produk atau jasa yang diberikan, opini publik dan citra positif.

Dengan kata lain publik internal dan eksternal organisasi merupakan pihak yang penting dalam organisasi, selain itu menjadi utama untuk menjalin komunikasi salah satunya melalui penerapan gaya komunikasi organisasi yang

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

baik. Gaya komunikasi organisasi yang efektif akan mampu menciptakan dan memelihara hubungan antar anggota organisasi.

Begitu pula sebaliknya dijelaskan bahwasannya *Communication style disconnects can cause confusion, frustration, anger, and pain. Communication style disconnects can send us the wrong message—that others are wrong, rude, and so on.*[2] Gaya komunikasi terputus dapat menyebabkan kebingungan, frustrasi, kemarahan, dan rasa sakit. Gaya komunikasi terputus dapat mengirimkan pesan yang salah, orang yang salah, kasar, dan sebagainya. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan jika gaya komunikasi organisasi yang digunakan kurang efektif maka akan timbul berbagai persoalan. Sebagaimana keluhan yang dilontarkan melalui sebuah sumber berikut :

> "Kami dari HR Department banyak mendapat keluhan dari beberapa karyawan pada level middle management. Keluhan terbanyak karena adanya sikap dan gaya komunikasi dari seorang Senior Manager. Pada kondisi terakhir beberapa sudah merasa "tidak betah" lagi untuk tetap bekerja. Bahkan sebagian sudah pernah manyampaikan kalau lebih baik resign secepatnya."[3]

Hal inilah yang juga terjadi di YPPP Al Muniroh salah satu yayasan pendidikan dan pondok pesantren yang didirikan pada 14 Desember 1981 di Ujungpangkah Gresik. Lembaga yang berkecimpung di bidang keagamaan dan pendidikan ini dijalankan oleh beberapa orang dengan latar belakang pendidikan dan lingkungan sosial yang berbeda-beda. Selain itu pemberian

---

[2] Dianne Hofner Saphiere et.al, *Communication Highwire Leveraging the Power of Diverse Communication Styles*, (Boston: Intercultural Press, 2005), hlm. 7

[3] *http://groups.yahoo.com/group/forum-pajak/message/27427*

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

pesan pun dilakukan dalam dua lingkungan yang berbeda yakni akademisi dan agamis. Sehingga sering dijumpai adanya perbedaan cara atau gaya pengiriman dan penafsiran pesan organisasi yang berbuntut panjang pada hubungan antar pengurus dan tujuan yang sebenarnya ingin dicapai. Maka tidak heran jika ada perbedaan pencapaian hasil pada bidang yang menjadi fokus binaan dalam lembaga ini. Seperti dalam bidang pendidikan, lembaga ini menaungi lebih dari 10 lembaga pendidikan formal yang setiap tahunnya rata-rata mengalami peningkatan dalam segi kualitas ataupun kuantitas. Sementara itu di bidang keagamaan pencapaian yang didapat adalah stabil. Hal ini wajar terjadi, karena pendistribusian pesan dalam setiap lingkungan sosial gaya komunikasi yang digunakan pastinya berbeda-beda.

Maka erat kaitannya antara gaya komunikasi organisasi dengan kualitas organisasi, sebab dalam komunikasi organisasi yang menjadi perhatian bukan hanya keefektifan komunikasi perseorangan melainkan juga peranan komunikasi sendiri dalam meningkatkan dan menurunkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu demi tercapainya tujuan organisasi yang maksimal sudah sepantasnya setiap organisasi mempertimbangkan gaya komunikasi organisasi yang bagaimanakah yang harus diterapkan. Mengingat setiap organisasi berada pada keadaan fisik tertentu, teknologi, kebudayaan dan lingkungan sosial.[4]

Oleh karena itu berangkat dari adanya hal di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai gaya komunikasi

[4] Arni muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 28

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

organisasi yang diaplikasikan oleh lembaga tersebut dalam menciptakan hubungan emosional yang baik. Penelitian ini sendiri berjudul **"GAYA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENCIPTAKAN *POSITIVE EMOTIONAL RELATION*".**

B. Fokus penelitian

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

1. Bagaimana proses gaya komunikasi dua arah pengurus YPPP Al Muniroh dalam menciptakan *positive emotional relation*?
2. Bagaimana proses gaya komunikasi terstruktur pengurus YPPP Al Muniroh dalam menciptakan *positive emotional relation*?

C. Tujuan penelitian

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

1. Untuk mengkaji dan memahami proses gaya komunikasi dua arah pengurus YPPP Al Muniroh dalam menciptakan *positive emotional relation.*
2. Untuk mengkaji dan memahami proses gaya komunikasi terstruktur pengurus YPPP Al Muniroh dalam menciptakan *positive emotional relation.*

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

D. Manfaat Penelitian

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

1. Secara Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai komunikasi organisasi serta tujuan yang dapat dicapai dari adanya gaya komunikasi organisasi meliputi gaya komunikasi dua arah dan gaya komunikasi terstruktur. Selain itu juga dapat dijadikan landasan untuk memperkaya wawasan tentang komunikasi.

2. Secara Praktis

   a. Bagi lembaga atau yayasan : penelitian ini diharapkan memberikan wawasan mengenai gaya komunikasi organisasi dalam menciptakan *positive emotional relation.* Sehingga dapat dijadikan dasar atau pertimbangan dalam aktivitas komunikasi lembaga atau yayasan ke depan.

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

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

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

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian ini, penulis mencari referensi hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan pada fokus penelitian yang ingin diteliti. Adapun penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai referensi antara lain:

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Jenis Karya	Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Temuan Penelitian	Tujuan Penelitian	Perbedaan
1.	ZOEKE SETIAWAN	Skripsi	2011	Metode Kualitatif dengan mengguna kan metode deskriptif.	Gaya komunikasi di mana penghuni panti asuhan dengan masyarakat adalah *the controlling style, the equalitarian style, the relequinshing style.*	Untuk mengetahui gaya komunikasi penghuni panti asuhan Darul Musthofa dengan masyarakat desa gogor gg. V kec. Wiyung Surabaya.	Kajian dalam penelitian ini lebih menekankan pada gaya komunikasi interpersonal, selain itu tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui gaya komunikasi yang menyebabkan adanya komunikasi yang berbeda-beda.

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

							Selain itu teori yang menjadi pijakan adalah *interaksi* simbolik.

F. Definisi Konsep

Penelitian ini membahas tentang gaya komunikasi organisasi dalam menciptakan *positive emotional relation.* Untuk mempermudah pembahasan perlu adanya definisi operasional yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman sehubungan dengan judul di atas, yaitu:

1. Gaya Komunikasi Organisasi

Gaya komunikasi adalah cara penyampaian dan gaya bahasa yang baik. Gaya yang dimaksud sendiri dapat bertipe verbal yang berupa kata-kata atau nonverbal berupa vokalik, bahasa badan, penggunaan waktu, dan penggunaan ruang dan jarak.[5] Pengalaman membuktikan bahwa gaya komunikasi ini sangat penting dan bermanfaat karena akan memperlancar proses komunikasi dan menciptakan hubungan yang harmonis.

Kemudian mengenai komunikasi organisasi, komunikasi organisasi haruslah mempertimbangkan setidaknya dua konsep dasar yakni organisasi dan komunikasi.[6] Sehingga dalam kajiannya komunikasi organisasi ini harus mempertimbangkan dua aspek pengertian bagaimana

[5] Widjaja H.A.W., *Ilmu KomunikasiPengantar Studi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000), hlm. 57

[6] R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, ... , hlm. 3

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

organisasi dan komunikasi itu sendiri. Organisasi menurut Schein adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hirarki otoritas dan tanggung jawab.[7] Kemudian mengenai komunikasi organisasi, adapun persepsinya adalah komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media. Selain itu komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan/*skill*nya.[8]

Dalam komunikasi organisasi, proses komunikasi bukan hanya terjadi dalam publik internal saja melainkan juga publik eksternal. Dapat dikatakan bahwasannya pesan-pesan dalam organisasi bukan hanya diberlakukan untuk kepentingan organisasi saja melainkan juga kepentingan masyarakat yang memiliki hubungan secara langsung bagi organisasi. Mengingat YPPP Al Muniroh adalah lembaga yang berjalan dibidang sosial maka tidak jarang program kerja yang dijalankan adalah untuk masyarakat. Sehingga pesan tertentu lembaga ini juga sampai dan diketahui oleh kalangan publik eksternal seperti masyarakat sekitar yayasan tersebut.

Selanjutnya gaya komunikasi organisasi adalah cara berkomunikasi yang dilakukan oleh anggota organisasi baik verbal atau nonverbal dalam situasi tertentu terkait dengan tugas, keputusan, aturan, dan gagasan.

---

[7] Arni muhammad, *Komunikasi Organisasi*, ... , hlm. 23
[8] Ibid, hlm. 67

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

Adapun gaya komunikasi organisasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini meliputi :[9]

a. Gaya komunikasi dua arah

Gaya komunikasi ini lebih mengedepankan landasan kesamaan, ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal baik secara lisan maupun tulisan yang bersifat dua arah, dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukkan secara terbuka, artinya setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal, karena dalam suasana yang demikian akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk dapat mencapai sebuah kesepakatan bersama dengan kepala dingin, gaya komunikasi ini sangat efektif dan menghasilkan solusi yang lebih baik.

b. Gaya komunikasi terstruktur

Memanfaatkan pesan-pesan verbal secara lisan maupun tulisan guna memantapkan perintah yang dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk menpengaruhi orang lain dengan jalan berbagi infromasi tentang tujuan organsisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi teresebut.

Dengan demikian gaya komunikasi organisasi dalam penelitian ini adalah gaya komunikasi dua arah yakni bagaimana gaya

---

[9] Herwan Parwiyanto, Modul Kajian Komunikasi dlm Organisasi/AN/FISIP, dalam *Perilaku Organisasi/herwanparwiyanto.staff.uns.ac.id*, hlm. 7

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

komunikasi atasan ke bawahan begitu juga sebaliknya baik itu dalam situasi formal atau nonformal. Kemudian gaya komunikasi terstruktur yakni bagaimana cara penyampaian informasi berdasarkan tatanan manajemen dan bentuk pesan melalui media lisan atau tulisan.

2. *Positive Emotional Relation*

Adapun yang dimaksud dengan *positive emotional relation* adalah

a. *Positive* : suatu keadaaan yang menunjukkan kebaikan atau kenyamanan

b. *Emotional* : emosional yakni perasaan intens yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu. Selain itu adalah reaksi terhadap seseorang atau kejadian yang mana dapat ditunjukkan ketika merasa senang mengenai sesuatu, marah kepada seseorang, ataupun takut terhadap sesuatu.[10]

c. *Relation* : hubungan atau jalinan antara seseorang atau sesuatu.

Dalam bahasa yang lebih sederhana "hubungan emosional yang baik" dapat diwakilkan pada kalimat "ikatan perasaan positif antara dua orang atau lebih", ikatan perasaan bisa terbentuk karena kesamaan visi, misi bahkan suku, agama, ras dan golongan tertentu di masyarakat.[11] Selain itu perasaan tersebut memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan pikiran terutama dalam aktifitas komunikasi, seseorang cenderung menangkap pembicaraan baik itu kata atau isyarat melalui perasaan yang kemudian mereka kendalikan dengan pikiran.

---

[10] *http://id.wikipedia.org/wiki/Emosi*

[11] Mister Trasmianto, "Bagaimana cara menjalin hubungan emosional yang baik melalui komunikasi ???" dalam *http://mistertrasmianto.wordpress.com/2010/12/14/*

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

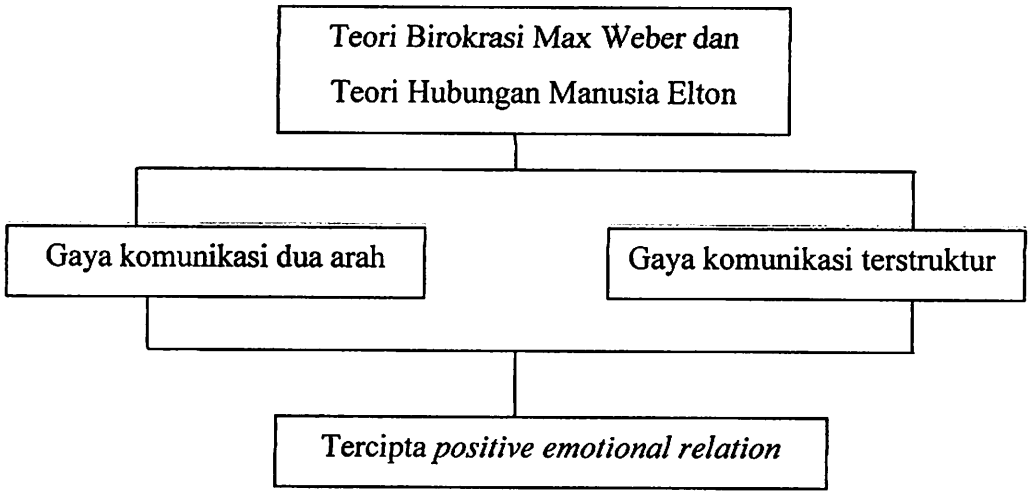
Dengan demikian *positive emotional relation* dalam kajian ini adalah rasa gembira dan rasa syukur mengekspresikan sebuah evaluasi atau perasaan menguntungkan, perasaan positif dalam penerimaan pesan yang ditangkap oleh publik internal atau eksternal organisasi.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Ilustrasi kerangka pikir penelitian "Gaya Komunikasi Organisasi dalam Menciptakan *Positive Emotional Relation*" adalah sebagai berikut;

Gambar 1.1

Kerangka Pikir Penelitian



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

Teori birokrasi organisasi memberikan suatu gagasan yang mewakili pandangan klasik mengenai struktur organisasi yang bersifat hirarkis dan

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

dikontrol oleh aturan. Gagasan Weber sendiri merupakan bagian dari apa yang disebut dengan 'teori organisasi klasik'. Weber mendifinisikan organisasi sebagai "*A system of porposeful, interpersonal activity designed to coordinate individual task*" (suatu sistem kegiatan interpersonal bertujuan yang dirancang untuk mengkoordinasikan tugas individu).[12]

Dalam hal proses gaya komunikasi terstruktur, teori birokrasi organisasi digunakan oleh lembaga dalam mendistribusikan pesan yang berkaitan dengan aktivitas lembaga. Bagaimana proses atau berjalannya pesan dari tingkat manajemen atas ke bawah atau sebaliknya, bagaimana bentuk penyampaian pesan dalam wilayah formal atau informal baik secara langsung atau tidak langsung. Proses inilah yang nantinya mampu memberikan gambaran mengenai gaya komunikasi organisasi yang diterapkan dalam lembaga tersebut.

Adapun teori Weber telah dikritik dan diperbaiki, yang menghasilkan konsep-konsep lebih canggih tentang fungsi organisasi. Adapun ciri-ciri suatu organisasi terbirokrasi secara ideal menurut analisis atas karya Weber antara lain adalah:[13]

a. Suatu organisasi terdiri dari hubungan-hubungan yang ditetapkan antara jabatan-jabatan.
b. Tujuan atau rencana dari organisasi terbagi ke dalam tugas-tugas organisasi yang disalurkan di antara berbagai jabatan kewajiban resmi.

---

[12] Morrisan, M.A., *Teori Komunikasi Organisasi*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 28

[13] R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, ..., hlm. 45

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

c. Kewenangan untuk melaksanakan kewajiban diberikan kepada jabatan.

d. Garis-garis kewenangan dan jabatan diatur menurut suatu tatanan hirarkis.

e. Prosedur dalam organisasi bersifat formal dan impersonal.

Berdasarkan atas lima ciri di atas konsep birokrasi terlihat sangat memberikan pengaruh dan tidak akan pernah lepas dari setiap bentuk organisasi. Sebab hal tersebut merukan esensi yang membedakan secara jelas antara komunikasi organisasi dengan kelompok. Dalam tatanan hirarkis inilah yang akan memunculkan gaya komunikasi organisasi terstruktur yang mana pesan akan diterima, diberi makna dan diteruskan ke manajemen selanjutnya. Ketika pesan itu diberi makna di terima dan diberi makna di sinilah letak hubungan emosional yang baik itu mulai terbangun. Konsep *positive emotional relation* ini berkaitan langsung dengan hubungan manusia. Di mana setiap manusia memiliki rasa ingin dihargai dan menjalin hubungan dengan orang lain. Dalam memahami ini peneliti menggunakan teori hubungan manusia.

Teori hubungan manusia Elton Mayo adalah teori yang memandang komponen manusia sangat penting dalam organisasi dan karena itu, mereka menekankan pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Berdasarkan hal itu berbagai bentuk komunikasi dikembangkan, baik komunikasi kepada bawahan, kepada atasan, horizontal dan komunikasi informal. Dengan adanya berbagai bentuk komunikasi yang dominan dalam

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

organisasi memungkinkan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam organisasi terpenuhi.[14]

Selain itu organisasi sekarang sudah meninggalkan paradigma klasik dari organisasi dulu yang mana menganggap bahwasannya komunikasi ke bawah merupakan segalanya. Sehingga muncullah bermacam-macam bentuk komunikasi yang mana menjadi cerminan adanya kesamaan antara setiap orang dalam organisasi. Inilah yang dinamakan gaya komunikasi dua arah (*equalitarian style*). Dan gaya komunikasi inilah yang nantinya juga akan dikaji dengan konsep hubungan manusia yang telah dikemukakan oleh Elton Mayo.

Dengan demikian dua bentuk gaya komunikasi di atas itulah yang menjadi bentuk penggabungan atas pemikiran Max Weber yakni komunikasi organisasi yang mengedepankan aspek hirarkis organisasi dan aspek kemanusiaan yang dibawa oleh teori hubungan manusia. Sehingga nantinya dari adanya dua gaya komunikasi organisasi tersebut akan menciptakan *positive emotional relation*. Yakni suatu keadaan yang mana akan secara otomatis merefleksikan keadaan organisasi dan anggotanya dengan baik.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Di sini peneliti melakukan

[14] Arni muhammad, *Komunikasi Organisasi*, ..., hlm. 128

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

penelitian dengan terjun langsung ke lapangan, mendiskripsikan dan mengkonstruksi realitas yang ada serta melakukan pendekatan terhadap sumber informasi, sehingga diharapkan data yang didapatkan akan lebih maksimal.

2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

a. Subyek penilitian

Subyek penelitian ini adalah pengurus, anggota, dan masyarakat yang memberikan informasi mengenai gaya komunikasi dua arah dan gaya komunikasi terstruktur di YPPP Al Muniroh.

b. Obyek penelitian

Objek yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah keilmuan komunikasi yakni gaya komunikasi organisasi meliputi gaya komunikasi dua arah dan gaya komunikasi terstruktur.

c. Lokasi penelitian

Penelitian ini memilih lokasi di YPPP Al-Muniroh, di jalan pendidikan No. 01 Ujungpangkah Gresik 61154.

3. Jenis dan Sumber Data

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

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

a. Jenis data

Data primer merupakan data pokok dari penelitian ini yakni data yang diperoleh secara langsung dari penelitian perorangan, kelompok dan organisasi.[15] Pada penelitian ini data mengenai gaya komunikasi organisasi di YPPP Al Muniroh ini diambil dari pengurus, anggota dan masyarakat di sekitar lembaga tersebut.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder.[16] Selain itu data sekunder ini berbentuk data yang sudah tersedia misalnya sejarah berdirinya YPPP Al Muniroh, profil anggota organisasi, struktur organisasi atau lembaga dan berbagai literatur yang mendukung.

b. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Informan

Dalam hal ini informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.[17] Adapun pemilihan informan ditentukan berdasarkan teknik purposif yang mana informan dipilih sesuai dengan kriteria tertentu sehingga data yang didapat lebih

---

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

[16] Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi,* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009),, hlm. 42

[17] Iskandar Wirjokusumo dan Soemardji Ansori, *Metode Penelitian Kualitatif* (Penerbit: Unesa Univercity Press, 2009), hlm. 10

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

mendalam dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh penulis. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

a. Memiliki pengalaman kerja di organisasi selama 5 tahun.
b. Merupakan orang penting dalam arus pengiriman dan penerimaan pesan dalam organisasi.

Adapun data nama informan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

Daftar nama-nama informan

No	Nama informan	Jabatan	Alasan dijadikannya informan
1	Drs. H. Abdur Rozaq	Ketua 1	Memiliki peran penting terhadap pesan utama.
2	H. Syaifuddin, S. Pd	Sekretaris	Sebagai tangan kanan penerus pesan dari pimpinan.
3	Syamsul Anam, S.Pd. I	Kabid. Pendidikan & Pengajaran	Titik tekan hasil kerja utama adalah bidang pendidikan yang dinaungi oleh lembaga.
4	H. Abdul Adlim, BA	Kabid. Humas dan Da'wah	Pelaksana komunikasi dengan eksternal organisasi.
5	Muh. Qurdi, S.HI	Anggota	Penerima dan penyampai pesan dalam organisasi.
6	Abd. Wahid, S.Pd.I	Anggota	Penerima dan penyampai pesan dalam organisasi.
7	Maimunah	Masyarakat	Publik eksternal lembaga

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

2) Dokumen

Keterangan-keterangan berbentuk tertulis yang ada di dalam organisasi.

4. Tahap-Tahap Penelitian

Ada 3 tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini, yakni:

a. Pralapangan

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

1) Menyusun rancangan penelitian

Penelitian ini dimulai dengan menentukan lapangan atau lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian. Membuat rumusan masalah yang akan diteliti dari fenomena yang ada di lapangan. Kemudian mencari informan yang terkait. Setelah itu segala hal yang diteliti dan metodologinya dituangkan dalam proposal penelitian.

2) Mengurus perizinan

Setelah proposal penelitian disetuji, dilanjutkan dengan mengurus surat izin penelitian untuk melakukan wawancara dan observasi data-data yang dibutuhkan.

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

3) Menyiapkan perlengkapan penelitian

Sebelum penelitian dilakukan, penulis mempersiapkan alat yang menunjang jalannya wawancara dan observasi di lapangan. Peneliti menyiapkan book note, tape recorder, kamera, dll agar hasil yang diperoleh lebih maksimal.

b. Penelitian/Pelaksanaan Lapangan

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

c. Laporan

Setelah tahap lapangan selesai penulis membuat dan menyusun laporan yang berisi kegiatan yang telah dilakukan dalam bentuk tulisan.

5. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Wawancara mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan

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

agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini akan dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Setelah itu penulis mengumpulkan dan mengklasifikasikan data yang diperoleh.

b. Observasi terlibat (*partisipatory observation*)

Sebagai metode ilmiah observasi ini bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis tentang fenomena-fenomena yang diselidiki.[18] Dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung kinerja yang ada di lembaga. Selain itu mengambil peran dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan lembaga dalam kesehariannya.

c. Dokumentasi

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

6. Teknik Analisis Data

Hasil dari penelitian di analisa dengan menggunakan tiga alur kegiatan yang secara bersamaan, yaitu: reduksi data, display data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Bagan aktivitas dalam analisis data yaitu:[19]

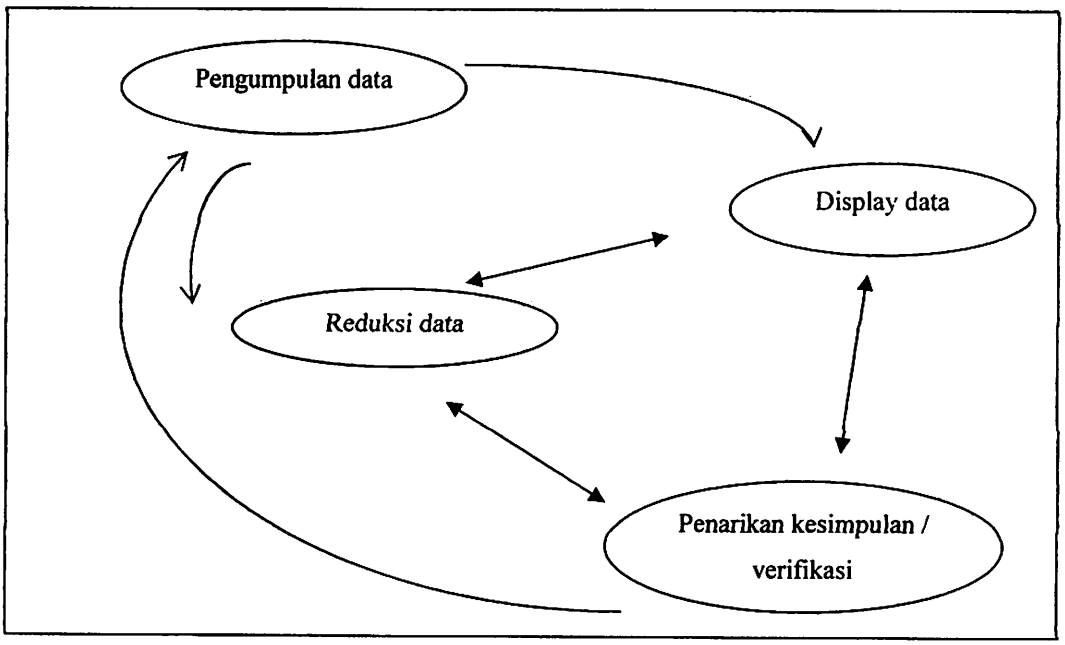
---

[18] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II* (Yogyakarta: Andi Offset, 199), hlm. 136
[19] Ali Nurdin, *Bahan Kuliah MPK*, hlm. 20-21

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

Gambar 1. 2

Komponen analisis data model interaktif



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

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

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah peneliti menarik kesimpulan awal dari hasil sementara yang ada. Kemudian melakukan

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

verifikasi atau pencocokan hasil kesimpulan awal dengan kesimpulan akhir dengan bukti-bukti yang ada dalam penelitian. Dengan ini jika hasilnya sama maka kesimpulan dianggap kredibel.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk membuktikan bahwasannya penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi maka diperlukan teknik keabsahan data. Adapun teknik keabsahan data yang digunakan oleh penulis adalah:

a. Metode Triangulasi, yakni usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan riset. Metode triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan yang sama.[20] Dalam hal ini peneliti melakukan kroscek dari data yang dipilih baik itu melaui wawancara atau dokumen yang ada. Teknik pemeriksaan ini merupakan triangulasi dengan sumber data yakni membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan.[21]

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

---

[20] Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi,* ..., hlm. 71

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

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

b. Ketekunan pengamatan, bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.[22] Penulis mengadakan pengamatan dengan teliti dan secara berkesinambungan. Kemudian menelaah secara rinci dan berulang-ulang dalam tiap kali melakukan penelitian sehingga ditemui seluruh data penelitian, serta akhirnya hasilnya sudah mampu dipahami dengan baik.

I. Sistematika Penelitian

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

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari sembilan sub bab antara lain konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, definisi konsep, kerangka pikir penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Membahas tentang kajian pustaka dan kajian teori.

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

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

BAB III : PENYAJIAN DATA

Berisi tentang diskripsi subyek penelitian dan diskripsi tentang data penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA

Pada analisis data dijelaskan tentang temuan penelitian dan konfirmasi temuan dengan teori.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian ini.

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