

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia adalah makhluk ciptaan Allah, Tuhan Yang Maha Esa dengan struktur dan fungsi yang sangat sempurna bila dibandingkan dengan makhluk Tuhan lainnya. Manusia juga diciptakan sebagai makhluk multidimensional, memiliki akal pikiran dan kemampuan berinteraksi secara personal maupun sosial. Karena itu manusia disebut sebagai makhluk yang unik, yang memiliki kemampuan sosial sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Di sisi lain, Karena manusia adalah makhluk sosial, maka manusia pada dasarnya tidak mampu hidup sendiri di dalam dunia ini, baik dalam konteks fisik maupun dalam konteks sosial budaya. Terutama dalam konteks sosial budaya, manusia membutuhkan manusia lain untuk saling berkolaborasi dan berkomunikasi dalam pemenuhan kebutuhan fungsi-fungsi sosial satu dengan lainnya<sup>1</sup>.

Manusia juga menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berinteraksi dengan orang lain dalam berbagai organisasi, baik

---

<sup>1</sup> Burhan Bunging, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2006), h. 25

organisasi formal seperti sekolah, universitas, lembaga bisnis, perusahaan, institusi agama, media massa, dan pemerintahan maupun organisasi informal, seperti kelompok bermain, kelompok arisan dan olahraga. Interaksi sosial antar manusia tersebut mengajarkan bahwa ada organisasi yang menjalankan aktivitasnya sesuai dengan visi dan misi<sup>2</sup>.

Dalam kehidupan sehari-hari pasti memerlukan seseorang untuk diajak berkomunikasi. Proses komunikasi juga salah satu bagian dalam mengenalkan jati diri terhadap orang lain. Komunikasi menjadi sangat penting bagi sebuah organisasi, di mana informasi penting bagi komunikasi yang efektif. Kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communicare* yang artinya memberitahukan. Kata tersebut kemudian berkembang dalam bahasa Inggris *communication* yang artinya proses pertukaran informasi, konsep, ide, gagasan, perasaan dan lain-lain antara dua orang atau lebih<sup>3</sup>.

Komunikasi juga dapat dikatakan sebagai sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan atau pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat didalamnya guna mencapai kesamaan makna. Tindak komunikasi tersebut dapat dilakukan dalam beragam konteks,

---

<sup>2</sup> Alo Liliweri, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.1.

<sup>3</sup> Suranto AW, *Komunikasi Sosial Budaya*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.2.

antara lain adalah dalam lingkup organisasi (*organizational communication*). Dalam konteks organisasi, pemahaman mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi di dalamnya<sup>4</sup>.

Menurut Wiryanto komunikasi organisasi lebih dari pada sekedar apa yang dilakukan oleh orang-orang. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi<sup>5</sup>.

Menurut Effendy berdasarkan ruang lingkungannya komunikasi organisasi dibedakan atas dua yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup organisasi saja. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat ataupun pihak yang ada di luar lingkup organisasi<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Burhan Bunging, *Sosiologi Komunikasi*,..., h.261.

<sup>5</sup> Wiryanto dalam buku Ilona V. Oisina Situmeang, *Komunikasi Organisasi dalam Persepektif Objektif dan Persepektif Subjektif*. (Yogyakarta: Ekuilibra, 2016), h.2.

<sup>6</sup> Effendy dalam buku Ilona V. Oisina Situmeang, *Komunikasi Organisasi*,..., h.4.

Salah satu komunikasi eksternal yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat adalah sebuah organisasi yang dikelola oleh masyarakat itu sendiri. Dukungan masyarakat dapat diperoleh melalui penanaman kesadaran masyarakat akan arti pentingnya pengembangan.

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) merupakan salah satu komponen dalam masyarakat yang memiliki peran dan kontribusi penting dalam pengembangan kepariwisataan di daerahnya. Keberadaan Pokdarwis tersebut perlu terus didukung dan dibina sehingga dapat berperan lebih efektif dalam menggerakkan partisipasi masyarakat untuk mewujudkan lingkungan dan suasana yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kegiatan kepariwisataan di sekitar destinasi pariwisata<sup>7</sup>.

Kelompok Sadar Wisata, selanjutnya disebut dengan Pokdarwis adalah kelembagaan di tingkat masyarakat yang anggotanya terdiri dari para pelaku kepariwisataan yang memiliki kepedulian dan tanggung jawab serta berperan sebagai penggerak dalam mendukung terciptanya iklim kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan, serta terwujudnya Sapta Pesona dalam meningkatkan pembangunan daerah melalui kepariwisataan dan bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat

---

<sup>7</sup> Firmansyah Rahim, Buku Pedoman Kelompok Sadar Wisata <http://kepri-travel.kepriprov.go.id> diunduh pada 15/01/2020 pukul 18.20

sekitar. Termasuk dalam kategori Pokdarwis diatas adalah organisasi masyarakat yang disebut Kompepar (Kelompok Penggerak Pariwisata). Pokdarwis ini merupakan kelompok swadaya dan swakarsa masyarakat yang dalam aktivitas sosialnya berupaya untuk:

1. Meningkatkan pemahaman kepariwisataan.
2. Meningkatkan peran dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan kepariwisataan.
3. Meningkatkan nilai manfaat kepariwisataan bagi masyarakat/anggota Pokdarwis.
4. Mensukseskan pembangunan kepariwisataan<sup>8</sup>.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang menjadi latar belakang diadakannya penelitian dan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana bentuk komunikasi organisasi di Pokdarwis Banten?
2. Apa faktor yang menghambat komunikasi organisasi di Pokdarwis Banten?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini memiliki relevansi dengan rumusan masalah yang melatarbelakangi sebuah penelitian yang dilakukan. Maka dari itu, tujuan penelitian ini adalah:

---

<sup>8</sup> Firmansyah Rahim, *Buku* ,..., h.20

1. Untuk mengetahui bentuk komunikasi organisasi di Pokdarwis Banten.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat komunikasi Organisasi di Pokdarwis Banten.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini bisa berguna bagi banyak pihak di kemudian hari. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademis, dapat menambah pengetahuan dan wawasan, terutama terkait dengan masalah dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan bahan bacaan atau literatur tambahan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang tertarik terhadap bidang kajian ini.
2. Bagi lembaga yang diteliti, hasil penelitian dapat digunakan sebagai evaluasi kinerja anggota yang ada di Pokdarwis Banten, organisasi yang diteliti dapat mengetahui apa saja hambatan komunikasi yang ada, lembaga yang diteliti juga dapat mengetahui seberapa besar tingkat ketercapaian tujuannya, dan para anggota dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk dapat melaksanakan dan menciptakan komunikasi yang efektif di organisasi tersebut.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Dalam menyusun skripsi ini ada beberapa karya yang penulis gunakan sebagai acuan diantaranya:

*Pertama*, Skripsi yang disusun oleh Aan Srialam Irian, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (2016) berjudul "*Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi dan Misi (Studi Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makassar*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pola komunikasi organisasi dalam penerapan visi dan misi pada Dinas Perhubungan Kota Makassar. Dengan mengangkat satu rumusan masalah yakni, bagaimana pola komunikasi organisasi dalam penerapan visi dan misi. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu penelitian yang bermaksud mendeskripsikan gambaran tentang pola komunikasi organisasi yang terjalin pada Dinas Perhubungan Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian, yang telah dilakukan pada Dinas Perhubungan Kota Makassar, dengan menjawab rumusan masalah penelitian, diketahui bahwa pola komunikasi organisasi yang diterapkan pada Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah pola organisasi model rantai (Chain), dan pola komunikasi organisasi model "Y". Kedua pola komunikasi organisasi yang telah diterapkan sudah

berjalan dengan baik namun ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam menjalin hubungan antara pimpinan dan pegawai yaitu, Pimpinan harus lebih banyak berinteraksi bersama pegawai baik dalam bentuk formal maupun non-formal. Selain itu. Kepada para peneliti selanjutnya yang ingin melaksanakan penelitian sejenis diharapkan mampu mengembangkannya dengan metode kuantitatif. Dalam penerapan visi dan misi, komunikasi dalam organisasi pada Dinas Perhubungan Kota Makassar berlangsung pada empat arah yaitu komunikasi pimpinan kepada pegawai (*downward communication*), Komunikasi Pegawai kepada pimpinan (*upward communication*), komunikasi sesama pegawai (*horizontal communication*), komunikasi silang (*diagonal communication*), dan komunikasi luar organisasi (*eksternal communication*).

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Aan Srialam Irian dengan saya adalah sama-sama menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah dalam obyek penelitian yaitu Pola Komunikasi Kepemimpinan<sup>9</sup>.

*Kedua*, skripsi yang disusun oleh Akhid Ista'in Mubarak, Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,

---

<sup>9</sup> Aan Srialam Irian, "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi dan Misi (Studi Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makassar". (Skripsi pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016)



Universitas Negeri Yogyakarta (2016) berjudul "*Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten*". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten, yang meliputi (1) komunikasi vertikal ke bawah, (2) komunikasi vertikal ke atas, dan (3) komunikasi horizontal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Komunikasi vertikal ke bawah yang dilakukan membahas hal pekerjaan. Jenis komunikasi yang dilakukan formal dan informal, namun sering menggunakan informal. (2) Komunikasi vertikal ke atas yang dilakukan membahas hal pekerjaan dan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang dilakukan formal dan informal, namun sering menggunakan informal. Metode yang lebih efektif menggunakan Informative. (3) Komunikasi horizontal yang dilakukan membahas hal pekerjaan dan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang dilakukan formal dan informal, namun sering menggunakan informal. Metode yang lebih efektif menggunakan Persuasive.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Akhid Ista'in Mubarak dengan saya adalah menggunakan teknik analisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Sedangkan perbedaannya adalah saya memilih Pokdarwis Banten subyek penelitian<sup>10</sup>.

*Ketiga*, Skripsi yang disusun oleh Piki Radiansyah, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri sultan Maulana Hasanuddin Banten (2018) yang berjudul "*Komunikasi Antarpribadi Relawan Nusantara Kota Cilegon Dalam Pelaksanaan Program Sosial Kemasyarakatan*". Penelitian ini bertujuan, 1) Untuk mengetahui bagaimana komunikasi antarpribadi anggota Relawan Nusantara Kota Cilegon dalam pelaksanaan program sosial kemasyarakatan. 2). Untuk mengetahui motif anggota Relawan Nusantara Kota Cilegon dalam pelaksanaan program sosial kemasyarakatan. 3). Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat komunikasi Relawan Nusantara Kota Cilegon dalam pelaksanaan program sosial kemasyarakatan. Metode penelitian yang digunakan untuk memahami persoalan ini adalah deskriptif kualitatif yang dimana penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran

---

<sup>10</sup> Akhid Ista'in Mubarak, "Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten" (Skripsi pada Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016)

yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena hasil akhir dan penelitian ini biasanya berupa tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi Relawan Nusantara Kota Cilegon dalam pelaksanaan program sosial kemasyarakatan kurang berjalan dengan baik dikarenakan setiap anggota belum sepenuhnya mengenal pribadi anggota masing-masing. Tetapi dengan adanya empati dan anggota lama kepada anggota baru maka mulailah terbentuk hubungan yang baik antar anggota, sehingga dalam pelaksanaan kegiatan sosial kemasyarakatan setiap anggota memiliki hubungan baik. Terdapat dua motif anggota Relawan Nusantara Kota Cilegon dalam mengikuti pelaksanaan program sosial kemasyarakatan yaitu motif intrinsik (dalam diri) yang meliputi: memberikan manfaat untuk orang lain, memberikan kontribusinya kepada masyarakat, panggilan diri untuk bisa membantu masyarakat yang membutuhkan, mengembangkan potensi dirinya terhadap masalah sosial, dan motif ekstrinsik (rangsangan dari luar) yang meliputi: ajakan kordinator relawan. Terdapat tiga faktor pembangun dan tiga faktor penghambat komunikasi

anggota Relawan Nusantara Kota Cilegon yaitu, adanya koordinasi anggota lama dengan anggota baru, adanya informasi yang dibagikan melalui gmp media sosial, melakukan silaturahmi ke rumah anggota lain. Dan terdapat anggota yang menganggap dirinya memiliki kekuasaan lebih, kurangnya berkomunikasi secara langsung, kurangnya keterbukaan antar anggota.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Piki Radiansyah dengan saya adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah pada objek penelitiannya<sup>11</sup>.

## **F. Kerangka Teori**

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba memulai penelitian dengan memahami masalah yang akan diangkat, yaitu bagaimana penerapan Komunikasi organisasi di Pokdarwis Banten. Dari inti masalah tersebut, peneliti mulai mengembangkan penelitian ini dengan mengidentifikasi masalah dalam bentuk poin-poin pertanyaan. Setelah poin-poin identifikasi dibuat, peneliti mulai menghubungkan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dengan teori dalam kajian ilmu komunikasi.

---

<sup>11</sup> Piki Radiansyah, "Komunikasi Antarpribadi Relawan Nusantara Kota Cilegon Dalam Pelaksanaan Program Sosial Kemasyarakatan" (Skripsi pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2018)

## **1. Komunikasi**

Komunikasi merupakan dasar semua interaksi manusia dan untuk semua fungsi organisasi. Setiap organisasi harus menerima dan menggunakan informasi, dan proses yang terjadi melalui komunikasi. Eksistensi organisasi tergantung pada komunikasi, pertukaran informasi dan meneruskan arti komunikasi.

Dalam konteks ini, komunikasi tidak berlangsung dalam ruang hampa sosial, melainkan dalam konteks atau situasi tertentu. Dalam komunikasi, dua orang melihat satu dengan yang lain merupakan suatu proses yang kontinu dan mempunyai efek persepsi satu dengan yang lain serta mempunyai ekspektasi apa yang akan diperbuat.

## **2. Organisasi**

Organisasi adalah suatu kumpulan atau sistem individual yang berhierarki secara jenjang dan memiliki sistem pembagian tugas untuk mencapai tujuan tertentu. Devito, menjelaskan organisasi sebagai sebuah kelompok individu yang di organisir untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi bervariasi, dari tiga atau empat sampai dengan ribuan anggota. Organisasi juga memiliki struktur formal maupun informal. Organisasi memiliki tujuan umum untuk meningkatkan pendapatan, selain itu juga memiliki tujuan-tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi itu. Dan

untuk mencapai tujuan organisasi membuat norma aturan yang dipatuhi oleh semua anggota organisasi.<sup>12</sup>

Dari batasan tersebut, maka suatu organisasi sebenarnya memiliki karakter yang hampir sama dengan kelompok, perbedaannya adalah pada jumlah anggota yang lebih banyak dan struktur yang lebih rumit, dengan demikian maka norma-norma organisasi juga lebih kompleks. Organisasi memiliki suatu jenjang jabatan atau kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi yang sangat jelas

### **3. Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi, di dalam kelompok formal maupun informal. Jika organisasi semakin besar dan semakin kompleks, maka demikian juga komunikasinya. Pada organisasi yang beranggotakan tiga orang, komunikasinya relatif sederhana, tetapi organisasi yang beranggotakan seribu orang, komunikasinya menjadi sangat kompleks. Komunikasi organisasi dapat bersifat formal maupun informal<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Burhan Bunging, *Sosiologi, ...*, h. 277-278

<sup>13</sup> Joseph A. Devito, *Komunikasi Antamanusia*, (Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group, 2011), h. 377

#### **4. Arus Komunikasi dalam Organisasi**

Pembahasan mengenai komunikasi dalam organisasi dalam bentuk arah arus informasinya sangat penting. Komunikasi ke atas dan ke bawah atau sering disebut vertikal dan komunikasi lateral atau horizontal barangkali merupakan yang paling penting.

##### **a. Komunikasi ke Bawah**

Komunikasi ke bawah merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Perintah seringkali merupakan contoh jelas untuk komunikasi ke bawah.

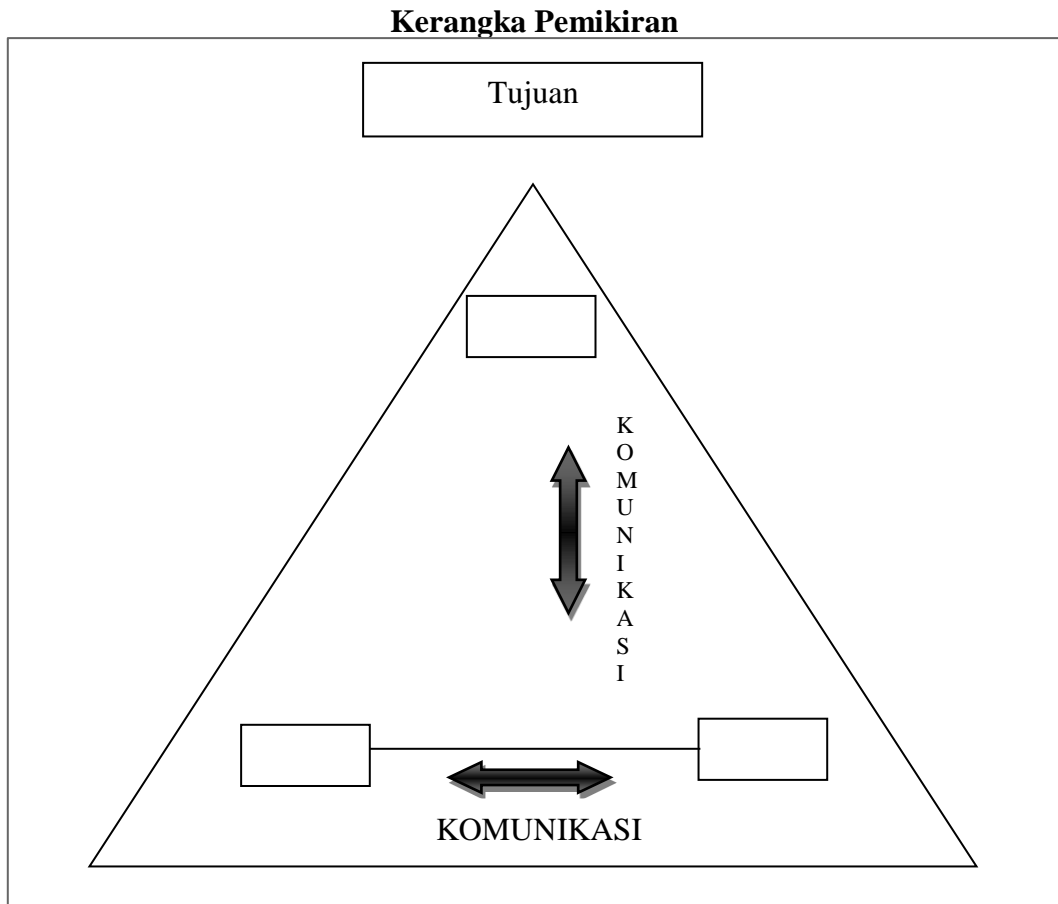
##### **b. Komunikasi Ke Atas**

Komunikasi ke atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ke atas sangat penting untuk mempertahankan dan pertumbuhan organisasi. Komunikasi itu memberikan manajemen untuk umpan balik yang diperlukan mengenai semangat kerja dan berbagai ketidakpuasan.

##### **c. Komunikasi Horisontal**

Komunikasi horisontal adalah pesan antara sesama manajer ke manajer karyawan ke karyawan. Pesan semacam ini bisa bergerak di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar bagian. Contoh dari komunikasi horisontal adalah komunikasi yang terjadi

antara sesama ketua di organisasi atau komunikasi anantara sesama anggota<sup>14</sup>.



## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian ilmiah yang berupaya untuk menemukan data secara rinci

<sup>14</sup> Joseph A. Devito, *Komunikasi*,..., h. 385-387



dari kasus tertentu, bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Konteks sosial dalam jenis kualitatif ini berasal dari fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Hal ini didasarkan pada rumusan yang muncul dalam penelitian ini menuntut peneliti untuk melakukan berbagai aktivitas dalam rangka menjelaskan dan memahami fokus pada penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Salah satunya metode deskriptif yang merupakan metode penelitian dengan penafsiran data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Sumber dari data tersebut bisa berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, rekaman video, dokumen pribadi, atau dokumen lainnya<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Fulham Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, editor: Rose KR (Yogyakarta: Ar-ruzz Media, 2016), Cetakan III, h. 13.

## **2. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Subjek penelitian juga merupakan informan (*key person*) atau orang yang memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam pengumpulan data penelitian. Subyek adalah sesuatu, orang, benda, lembaga atau organisasi yang sifat dan keadaannya akan diteliti. Dalam penelitian ini, subjek utama penelitian ini diantaranya ketua Pokdarwis Banten dan anggota Pokdarwis Banten itu sendiri.

## **3. Objek Penelitian**

Objek merupakan apa yang hendak diselidiki di dalam kegiatan peneliti. Ada beberapa persoalan yang perlu untuk di pahami supaya dapat menentukan serta menyusun objek penelitian di dalam metode penelitian dengan baik dan benar yaitu berhubungan dengan objek penelitian di dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, diperlukan data-data dari Pokdarwis Banten yang sesuai dengan kebutuhan atau permasalahan peneliti.

## **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam Proses Penelitian ini ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data, metode-metode tersebut adalah:

#### a. Observasi

Secara luas, observasi atau pengamatan berarti melakukan pengamatan atau pengukuran terhadap objek penelitian, yaitu mengamati secara langsung kegiatan-kegiatan yang ada di Pokdarwis Banten yang berada di Jalan Raya Sawarna – Bayah Kampung Gempol I Timur Rt. 001/007 Desa Sawarna Kecamatan Bayah Kabupaten Lebak – Banten. Kemudian melakukan tahapan pengumpulan data dan menganalisis sesuai dengan teori yang sudah ada. Observasi dilakukan mulai dari tanggal 9 Maret – 12 Juli 2020.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan dua metode yaitu tatap muka secara langsung dan wawancara melalui online antar si penanya dengan si penjawab menggunakan alat yang dinamakan interview. Interview merupakan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara terhadap subjek penelitian yang disajikan dalam bentuk pertanyaan yang berkenaan dengan tema yang disajikan. Dimana penulis mendatangi langsung ke tempat tinggal tokoh atau orang yang akan diwawancarai untuk menanyakan secara langsung hal-hal yang berkaitan dengan objek yang

akan diteliti dan melakukan wawancara secara online melalui aplikasi *whatsapp*.

Wawancara dilakukan dengan beberapa informan, diantaranya Ketua Pokdarwis Banten (Bapak Lili Suheli), Ketua Pokdarwis Kabupaten Lebak (Ibu Yeni Mulyani, S.Ikom), Ketua Pokdarwis Kota Serang (Bapak Ojat), Ketua Pokdarwis Kota Tangerang (Bapak H.Abu Sofiyon), Ketua Pokdarwis Kabupaten Pandeglang (Bapak Hudan), Ketua Pokdarwis Kabupaten Tangerang (Bapak Dedi), dan Anggota Pokdarwis se-Banten (Bapak Karim Amrullah, Bapak Manik Pramanik, Ibu Siti Rogaya, Bapak Hendra, Bapak Mandalika).

### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data atau informasi melalui pencarian atau penemuan bukti-bukti yang bertujuan untuk melengkapi data-data penelitian. Dokumentasi yang ada dalam penelitian berupa catatan arsip dan foto wawancara. Dokumentasi dari kutipan-kutipan yang dianalisis, kutipan-kutipan atau seluruh kalimat dari hasil rekaman, surat-menyurat, laporan resmi, dan survei yang menggunakan pertanyaan terbuka. Dalam penelitian ini melakukan metode dokumentasi karena pada dasarnya dengan metode dokumentasi adalah sebuah metode yang sifatnya stabil, dapat digunakan sebagai bukti untuk pengujian.

## 6. Analisa Data

Secara umum, menurut Neuman analisis data merupakan suatu pencarian pola-pola dalam data, yaitu perilaku yang muncul, objek-objek, atau badan pengetahuan (*a body of knowledge*). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal peneliti terjun lapangan, yakni sejak peneliti mulai melakukan pertanyaan-pertanyaan dan catatan-catatan lapangan. Analisis data kualitatif yang dihimpun dari wawancara mendalam dan catatan lapangan berasal dari pertanyaan-pertanyaan yang dihasilkan pada proses yang paling awal dalam penelitian, dilakukan dalam dua tahap yaitu selama proses pengumpulan data dan pada akhir pengumpulan data.

Dalam teknis analisa data yaitu proses penyusunan data agar dapat diartikan menjadi sebuah isi. Penulis berusaha menganalisis yang berkaitan dengan pembahasan. Analisis data yang dilakukan berdasarkan data-data yang diperoleh dalam teknik analisa data ini penulis menggunakan teknik reduksi data, penarikan referensi dan analisis data yang telah direduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam dari hasil pengamatan.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan terhadap data yang terdapat di lapangan. Penulis menggunakan teknik analisis data

kualitatif model Miles dan Huberman. Miles dan Haberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Model interaksi dalam analisis data kualitatif dipakai untuk menganalisis data selama di lapangan. Miles dan Huberman juga membagi aktivitas analisis data ke dalam tiga bagian yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. Berikut penjelasannya:

1. Reduksi data, yaitu upaya untuk mengelompokkan data yang diperoleh di lapangan ke dalam suatu kelas-kelas yang lebih spesifik. Semakin lama peneliti berada di lapangan, akan semakin banyak pula data yang diperoleh. Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, mencari hal-hal penting, lalu dicari tema dan polanya. Penyajian data, dalam penelitian kualitatif biasanya para peneliti menyajikan data dalam bentuk teks yang bersifat naratif.
2. Penyajian data, dilakukan untuk memudahkan pembaca memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selain dengan cara

naratif, penyajian data juga bisa dilakukan dengan menambahkan grafik, bagan, atau matrik.

3. Kesimpulan atau verifikasi, merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar sehingga menjadi jelas. Bentuknya dapat berupa hubungan sebab-akibat.<sup>16</sup>

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dalam pemahaman serta memberi ketegasan dalam penjelasan, maka dalam penyusunan laporan nantinya peneliti mengklasifikasikan menjadi lima bab yang terdiri dari bagian-bagian yang meliputi:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian hasil terdahulu, definisi konsep dan metode penelitian yang di dalamnya membahas tentang jenis penelitian, subyek, obyek dan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika pembahasan.

---

<sup>16</sup> Sugiyono, “*Memahami Penelitian Kualitatif*”, ( Bandung: Alfabeta, 2010), h.91

Dengan demikian diketahui gambaran awal permasalahan yang diajukan dalam penelitian.

## **Bab II Landasan Teori**

Bab ini membahas tentang fokus penelitian salah satunya memaparkan tentang komunikasi, organisasi, komunikasi organisasi, arus komunikasi dalam organisasi dan hambatan-hambatan dalam komunikasi.

## **Bab III Gambaran Umum**

Dalam bab ini memaparkan gambaran umum dari Pokdarwis Banten meliputi profil, sejarah singkat, kondisi obyektif lokasi penelitian

## **Bab IV Analisis data**

Bab ini merupakan inti dari pembahasan dan hasil penelitian meliputi komunikasi organisasi di Pokdarwis Banten. Dalam hasil temuan penelitian tersebut dianalisis dan dikonfirmasi dengan teori yang sudah ada.

## **Bab V Penutup**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang dapat memberi arti kepada semua pihak.



