BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam melakukan interaksi antar sesama manusia, tiap-tiap individu sudah terbiasa hidup dalam berbagai macam arus komunikasi. Karenanya fungsi komunikasi adalah sebagai alat (instrument) yaang dipakai manusia guna melancarkan sebuah interaksi sosial baik antar individu dengan individu lainnya, juga individu dengan kelompok hingga antar sesama kelompok dengan kelompok lainnya.

Jadi komunikasi merupakan arus yang telah mengalir sepanjang sejarah perjalanan kehidupan manusia, di mana hampir seluruh kegiatan manusia mulai dari beranjak tidur hingga akhirnya tidur kembali. Beragam pengertian komunikasi dari para – para ahli komukasi, di dalamnya komunikasi memiliki unsur atau yang disebut dengan elemen komunikasi, salah satunya Cangara,Hafied (2006:21) menyatakan "dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, maka jelas bahwa komunikasi antarmanusia hanya bisa terjadi, jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya sumber, pesan, media, penerima, dan efek."

Komunikasi yang digunakan sebagai sarana setiap individu dalam memperluas wawasannya melalui jalur-jalur informasinya. Ini artinya, komunikasi adalah suatu proses sosial yang sangat mendasar bahkan vital dalam

keberlangsungan hidup manusia di dalam masyarakat. Demikian juga di dalam sebuah organisasi, komunikasi menjadi pondasi utama dalam keberlangsungan jalannya suatu organisasi, karena pada kenyataannya masalah komunikasi selalu muncul dalam suatu proses organisasi.

Oleh sebab itu, komunikasi yang efektif layaknya seperti sebuah jembatan penghubung yang menghubungkan serta membantu menyalurkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sebuah sinergi.

Lebih lengkapnya Morissan menjelaskan komunikasi organisasi dalam bukunya yang berjudul Teori Komunikasi menjelaskan :

> Komunikasi organisasi terjadi pada jaringan kerjasama yang besar, yang meliputi seluruh aspek, baik komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok membahas topik-topik seperti struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi, serta proses organisasi dan budaya organisasi (Morissan, 2013:14)

Alhasil dengan adanya komunikasi yang efektif dalam organisasi, selain ikut andil membangun iklim organisasi juga membentuk budaya organisasi. Terbentuknya sebuah organisasi yang kondusif merupakan buah pengelolaan komunikasi yang efektif di dalam organisasi maka adanya perbedaan- perbedaan individu dan ketidak mengertian (*mis-understanding*) dalam organisasi dapat diminimalisir, sehingga kinerja seluruh karyawan dapat berlangsung dengan baik.

> “ Menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules (1998) seperti dikutip oleh Abdullah Masmuh (2008: 6), sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran dan penanganan kegiatan anggota organisasi. Bagaimana komunikasi berlangsung dalam organisasi dan apa maknanya bergantung pada konsepsi seseorang mengenai organisasi.”

Di dalam sebuah organisasi, arus informasi dan komunikasi terjadi dalam bentuk komunikasi antar sesama anggota organisasi, antara pimpinan dan bawahan dan beberapa tingkatan komunikasi lainnya. Dalam penjelasan rincinya sama seperti yang dikutip:

> "Menurut Redding dan Sanborn dalam Abdullah Masmuh (2008: 5), bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunkasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan , komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, ketrampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program."

Dari beberapa pengertian di atas berarti bahwa komunikasi di dalam organisasi adalah hal yang mengikat pada kesatuan organisasi. Dalam hubungannya antara komunikasi dan organisasi, Romli,Khomsarial (2011:7) menyatakan"Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan."

Salah satu tantangan besar dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Proses ini berhubungan dengan aliran informasi (Pace & Faules, 1998:170). Aliran informasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang dinamik. Dalam proses inilah pesan-pesan diciptakan, ditampilkan dan diinterpretasikan secara tetap dan berkesinambungan(Pace & Faules, 1998: 170-171). Arah aliran informasi dalam

organisasi bersifat formal dan informal. Melalui aliran informasi tersebut, dapat diketahui apakah informasi dapat tersampaikan dengan baik atau tidak. Bila informasi tersampaikan sesuai dengan kebutuhan, maka komunikasi yang dijalankan efektif.

Adapun hal yang diperlukan untuk menunjang komunikasi yang effektif, Moekijat dalam bukunya yang berjudul Teori Komunikasi menyebutkan:

> Hal yang diperlukan dalam komunikasi yang effektif adalah, 1) penerangan ringkas yang cukup dari penerima, 2) penggunaan bahasa yang sesuai, 3) kejelasan, 4) penggunaan media yang tepat (Moekijat, 1993:146).

Salah satu organisasi (perusahaan) yang mengandalkan komunikasi organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan mencapai visi dan misi hingga sampai menjaga keberlangsungan organisasi (perusahaan) adalah Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan atau yang sering disebut Panti Jompo yang berlokasi di daerah Magetan, Jawa Timur. Selain diperlukannya sebuah komunikasi organisasi yang effektif dalam menjalankan suatu tujuan organisasi, di lain sisi adanya kinerja yang baik adalah salah satu stimulus untuk sebuah organisasi dalam menjaga eksistensinya.

> Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah pentingnya sebuah wewenang atasan yakni otoritas yang merupakan sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (Prawirosentono, 1999:27). Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut (dikutip dari http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor mempengaruhi- kinerja.html).

Adapun bagaimana peran serta Karyawan UPT dalam mengelola program dan kegiatan organisasi sesuai apa yang telah menjadi *job description* serta pesan

tugas dari jajaran pimpinan UPT PSLU Magetan yang pada akhirnya membuat peneliti tertarik untuk mengkaji dan menguji keterkaitan Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Karyawan di Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan.

Di sisi lain kinerja adalah bagian dari perilaku organisasi, seperti yang dikemukakan Gibson et.al (_:7) bahwa definisi perilaku organisasi yang multidisiplin menggambarkan beberapa kategori perilaku organisasi diantaranya meliputi cara berpikir, multidisiplin, orientasi kemanusiaan, orientasi pada kinerja, lingkungan eksternal dan metode ilmiah. Adanya struktur organisasi yang memiliki banyak badan dan letak yang berbeda-beda membuat koordinasi dalam sebuah organisasi pemerintah/perusahaan memerlukan sistem komunikasi yang baik. Di samping juga adanya sistem birokrasi yang sulit karena mengacu pada hierarki sebuah alur tata aturan membuat komunikasi menjadi perlu dioptimalkan.

Komunikasi yang efektif merupakan usaha terbaik dalam mengoptimalkan koordinasi dan hubungan antar badan dalam organisasi pemerintah/ perusahaan. Sehingga adanya komunikasi yang efektif dalam organisasi/perusahaan secara otomatis menghasilkan dalam kinerja karyawan yang baik didalamnya.Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja cenderung dipersepsi sebagai tampilan riel di dunia kerja seca berbasis pada kompetensi dasar (Danim, 2008:171).

Kinerja karyawan merupakan gambaran mengenai bagaimana seseorang (baik pimpinan maupun anggota) melaksanakan segala hal yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan atau peranan dalam perkantoran. Kinerja dapat pula dipahami sebagai semakin meningkatnya kemampuan para pimpinan dan staf kantor tersebut dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik tugas kedinasan seperti kemampuan dalam menjalin hubungan harmonis antarmanusia.

Maka dipilihnya judul ini oleh peneliti dimaksudkan untuk melihat dan mengetahui bagaimana sebuah pesan tugas dalam UPT PSLU Magetan disampaikan dari komunikator/jajaran pimpinan kepada komunikan/jajaran staff sehingga pesan yang diterima bisa menjadi effektif sehingga membantu mengoptimalkan kinerja, dengan kata lain penelitian ini melihat bagaimana hubungan antara efektifitas komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan di Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang belakang masalah di atas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah hubungan antara efektifitas komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan di Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai analisis hubungan antara efektifitas komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan di Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian adalah :

1. Manfaat teoritis

   Sebagai sarana dalam membuktikan teori komunikasi khususnya teori komunikasi organisasi, selain itu dapat pula memperkaya konsep dan teori untuk mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan hubungan komunikasi organisasi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Serta menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

2. Manfaat praktis

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang berarti sekaligus sarana evaluasi terhadap hubungan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan maupun di perusahaan/ organisasi lainya. Disamping dapat memberikan infomasi yang berharga bagi perusahaan/ organisasi dalam pengelolaan SDM berserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara baik.

E. Tinjauan Pustaka

1. Komunikasi

Komunikasi cakupan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan, baik secara lisan maupun tertulis, dengan kata-kata, atau yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, menggunakan alat bantu disekeliling kita, sehingga sebuah pesan menjadi lebih kaya.

Liliweri (2014) mengungkapkan Komunikasi adalah sebagai aktivitas meliputi beberapa unsur antara lain :

a. Pengirim (*sender*) atau sumber (*resource*) adalah individu, kelompok atau organisasi yang berperan untuk mengalihkan (*transferring*) pesan.
b. *Encoding* merupakan pengalihan gagasan ke dalam pesan.
c. Pesan (*message*) adalah gagasan yang dinyatakan oleh pengirim kepada orang lain.
d. Saluran (media) merupakan tempat sumber menyalurkan pesan kepada penerima, misalnya melalui gelombang suara, cahaya, halaman cetakan dan lain-lain.
e. *Decoding* adalah pegalihan pesan kedalam gagasan.
f. Peneriama (*reseiver*) merupakan individu atau kelompok yang menerima pesan.
g. Umpan balik (*feed back*) adalah reaksi tehadap pesan.
h. Gangguan (*noise*) merupakan efek internal atau eksternal akibatdari pengalihan pesan.

i. Bidang pengalaman (*field of experience*) adalah bidang atau ruang yang menjadi latar belakang informasi dari pengirim maupun penerima.

j. Pertukaran makna (*shared meaning*) merupakan bidang atau ruang pertemuan (tumpang tindih) yang tercipta karena kebersamaan.

k. Konteks (*context*) adalah situasi, suasana, atau lingkungan fisik, nonfisik (sosiologis, antropologis, psikologis, politik, ekonomi).

Sedangkan secara umum Liliweri (2014) menyebutkan ada lima kategori fungsi (tujuan) utama komunikasi, yakni :

a. Fungsi Informasi, yaitu sumber atau pengirim menyebarluaskan informasi agar dapat diketahui penerima.

b. Fungsi Mendidik, yaitu sumber menyebarluaskan informasi dalam rangka mendidik atau mengubah struktur pengetahuan penerima.

c. Fungsi Instruksi, yaitu sumber memberikan instruksi agar dilaksanakan penerima.

d. Fungsi Memengaruhi, yaitu sumber memengaruhi penerima dengan informasi yang persuasif untuk mengubah persepsi, sikap, dan perilaku penerima.

e. Fungsi menghibur, yaitu sumber menyebarluaskan informasi untuk menghibur sambil mempengaruhi penerima.

2. Organisasi

Organisasi merupakan suatu kolektivitas manusia yang relatif mempunyai batas yang dapat diidentifikasi, suatu tatanan normatif, lapisan kewenangan, sistem komunikasi, dan sistem keanggotaan yang terkoordinasi. Kolektivitas ini berada dan relatif berlanjut, yang berbasis dalam lingkungan yang membiarkan aktivitas tersebut selalu berkaitan dengan seperangkat tujuan. Aktivitas tersebut menghasilkan sesuatu, baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi masyarakat (Gabriel dan Schwartz,1999) dalam Liliweri (2014:52).

Organisasi memiliki beberapa karakteristik. Dimana Berelson dan Steiner di dalam Liliweri (2014) membagi karakteristik organisasi menjadi 4, yaitu:

a. Formalitas. Tipikal dari organisasi adalah memiliki seperangkat tujuan, kebijakan, prosedur, dan regulasi yang tertulis.
b. Hierarki, yakni penggambaran kerja organisasi yang seluruh peranannya dirumuskan dalam struktur piramid.
c. Impersonalitas, yakni penggambaran pola-pola komunikasi yang berbasis pada relasi kerja, atau relasi yang tidak berbasis pada hubungan-hubungan personal.
d. Jangka panjang yakni penggambaran kerja organisasi yang selalu dibentuk untuk menjalankan suatu tugas jangka panjang (Berelson dan Steiner,1946).

3. Komunikasi Organisasi

Sebuah studi dalam komunikasi organisasi menyebutkan bahwa komunikasi bermanfaat dalam komitmen para pekerja dengan organisasi. H.P Welsch dan H. La Van (1981) menemukan bahwa 38% dari komitmen pekerja terhadap organisasi ditentukan oleh variabel komunikasi, R.M Guzley (1992) menemukan bahwa 41% kejelasan kerja, Partisipasi kerja antara bawahan dengan atasan ditentukan oleh komitmen kerja yang dibangun melalui komunikasi. Pentingnya komitmen kerja antara bawahan dengan organisasi tersebut berkaitan dengan sebagian faktor ketidakhadiran pekerja, jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi, dan tampilan kerja (Mowday et al, 1979: 224-247). Dijabarkan kembali oleh Liliweri (2104:367)

Liliweri (2014) juga menyebutkan beberapa cakupan komunikasi organisasi antara lain:

a. Bagaimana komunikasi dioperasikan dalam organisasi, yang meliputi bentuk-bentuk komunikasi dalam seluruh lingkungan kehidupan organisasi; orang dapat menentukan pesan verbal dan non verbal dalam komunikasi bersama; dan model yang dapat memvisualisasikan proses komunikasi.
b. Bagaimana individu dapat berkomunikasi secara efektif, misalnya bagaimana mendengarkan secara baik; bagaimana menggunakan media komunikasi yang mengatasi ruang dan waktu, menggunakan teknologi komunikasi jaringan dan teknologi informasi.
c. Bagaimana komunikasi yang diperankan oleh para manajer dalam organisasi, misalnya bagaiman fungsi manajemen dalam implementasi komunikasi; membedakan peranan kepemimpinan dengan manajemen; dan menciptakan iklim komunikasi bagi efisiensi organisasi.
d. Bagaimana menjadi manajer yang efektif melalui komunikasi, misalnya bagaimana memberikan motivasi; bagaimana memerbarui komunikasi

kelompok dan kelompok kerja; bagaimana mengelola rapat dan wawancara; dan bagaimana mengelola konflik.

e. Mempelajari topik-topik khusus manajemen komunikasi, antara lain bagaimana mengembangkan etika organisasi; bagaimana mengubah *total quality communication*, bagaimana memanfaatkan komunikasi untuk berhubungan dengan komunitas yang luas; bagaimana menjadi seorang spesialis atau praktis dalam bidang komunikasi organisasi.

Setiap organisasi memiliki beragam arus, cara serta bentuk komunikasi yang berlangsung didalamnya, adapun beberapa komponen yang ada pada komunitas organisasi dikemukakan oleh Liliweri (2014) antara lain :

a. Jalur komunikasi, antara lain formal-informal, internal-eksternal, atas-bawah, bawah-atas, horizontal, serta jaringan
b. Induksi, antara lain orientasi tersembunyi dari para pekerja, kebijakan dan prosedur, serta keuntungan pekerja.
c. Saluran, antara lain media elektronik (*e-mail*, internet) telekonferensi, media cetak (memo, buletin, dan surat menyurat), dan tatap muka
d. Rapat , antara lain *briefing*, rapat staf, rapat proyek, dan dengar pendapat umum.
e. Wawancara, antara lain seleksi, tampilan kerja, dan promosi karier.

Dalam Arni Muhammad (2005) untuk mempelajari tingkah laku pesan dalam suatu organisasi, dibawah ini diantaranya klasifikasi pesan yang tercakup dalam komunikasi organisasi :

1).Variabel Jaringan Pesan

- Jaringan komunikasi formal (komunikasi kebawah – downward communication, komunikasi keatas –upward communication, dan komunikasi horizontal)
- Jaringan komunikasi informal (untuk jaringan komunikasi informal lebih dikenal dengan grapevein)

2).Variabel Hubungan

- Komunikasi dyadic atau komunikasi di antara dua orang
- Komunikasi kelompok
- Komunikasi publik untuk bayak orang.

3) Variabel Tujuan dari pesan

- Komunikasi untuk pemeliharaan
- Komunikasi untuk tugas
- Komunikasi untuk tujuan kemanusiaan
- Komunikasi untuk pembaruan.

4) Variabel Penerima

- Komunikasi internal (adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi)
- Komunikasi eksternal (adalah komunikasi yang dikirimkan kepada orang di luar suatu organisasi

5) Variabel Bahasa yang digunakan dalam pesan

- Komunikasi verbal (komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan)
- Komunikasi non verbal (komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata tetapi misalnya menggunakan isyarat tertentu seperti gerak badan, gerak tngan, ekspresi muka, sentuhan dan lainnya.

6) Variabel Metode Difusi

- Komunikasi lisan
- Komunikasi tulisan
- Komunikasi menggunakan perangkat keras/peralatan elektronik, (seperti komunikasi melalui telepon,radio,televisi dan sebagainya).

Dilihat dari berbagai aspek klasisfikasi pesan dalam komunikasi organisasi yang beragam, Liliweri (2014) membagi kedalam empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu :

a. Menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat. Memberi peluang bagi para pemimpin organisasi dan anggotanya untuk menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat sehubungan dengan tugas dan fungsi yang mereka lakukan.
b. Membagi informasi (*information sharing*). Memberi peluang kepada seluruh aparatur organisasi untuk membagi informasi dan memberi makna yang sama atas visi, misi, tugas pokok, fungsi organisasi, sub-organisasi, individu, maupun kelompok kerja dalam organisasi.

c. Menyatakan perasaan dan emosi. Memberi peluang bagi para pemimpin dan anggota organisasi untuk bertukar informasi yang berkaitan dengan perasaan dan emosi.

d. Tindakan koordinasi. Bertujuan mengoordinasikan sebagian atau seluruh tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi, yang telah dibagi habis kedalam bagian atau subbagian organisasi. Organisasi tanpa koordinasi dan organisasi tanpa komunikasi sama dengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerja sama.

Sedangkan fungsi komunikasi organisasi itu sendiri Liliweri (2014) memparkan kedalam bentuk :

a. Fungsi Umum

1) *To tell.* Komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Terkadang komunikasi merupakan proses pemberian informasi mengenai bagaimana seorang atau sekelompok orang harus mengerjakan satu tugas tertentu. Contohnya, *job description.*

2) *To sell.* Komunikasi berfungsi untuk “menjual” gagasan dan ide, pendapat,fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. Contohnya, *public relations* (humas), pameran,ekspo,dan lain-lain.

3) *To learn.* Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang

apa yang dipikirkan, dirasakan, dn dikerjakan orang lain, tentang apa yang "dijual" atau yang diceritakan oleh orang lain tentang organisasi.

4) *To decide.* Komunikasi berfungsi untuk apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode, dan teknik dalam organisasi.

b. Fungsi Umum

1) Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando.
2) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.
3) Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

Sedangkan menurut Charles Condrad (1985) dalam Liliweri (2014:374), ada dua fungsi makro komunikasi organisasi, yaitu

a. Fungsi Komando

- Mengarahkan dan membatasi tindakan.
- Menangani dan memelihara tampilan yang dekat melalui umpan balik.
- Menggunakan publikasi dan instruksi.

b. Fungsi Relasi

- Menciptakan dan melanjutkan sifat impersonal dalam organisasi.

- Membuat negoisasi antar unit kegiatan.
- Menentukan dan mendefinisikan peran organisasi.

Liliweri (2014) juga menyebutkan bahwa metode komunikasi organisasi meliputi

a) Oral, bentuknya :
   - Wawancara
   - Pertemuan staf
   - Konferensi
   - Orientasi
   - Konseling
   - Laporan

b) Tertulis, bentuknya :
   - Pengumuman
   - Surat
   - SKP
   - Poster
   - Buku
   - Kartu kendali
   - Selebaran
   - Disposisi

c) Nonverbal, bentuknya :
   - Bahasa Tubuh
   - Jarak

- Ruang
- Waktu
- Asesoris
- Perasaan
- Intonasi

d) Media elektronik

- Telepon
- Faks
- E-mail
- Slide
- Komputer
- Multimedia
- Televisi
- Video

e) Visual, bentuknya :

- Ilustrasi
- Merek
- Logo
- Cap
- Simbol

4. Komunikasi Efektif

Komunikasi bisa dikatakan efektif jika:

(a) pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh komunikan, (b) komunikan bersikap atau berperilaku seperti apa yang dikehendaki oleh

> komunikator dan ada kesesuaian antar-komponen.Menurut teori tentang efektivitas pesan yang berasumsi bahwa jika komunikasi diharapkan efektif maka pesan-pesannya perlu dikemas sedemikian rupa sehingga sesuai atau merupakan kebutuhan komunikan. (c)Menarik perhatian, dalam arti baru tidak biasa. Simbol yang digunakan hendaknya mudah dipahami, meliputi bahasa, istilah, kata-kata atau kalimatnya. (d) Komunikator menganjurkan menggunakan sesuatu, maka hendaknya sesuatu tersebut mudah didapat dengan menggunakan cara tertentu, termasuk misalnya tentang tempatnya (Schramm 1973, diacu dalam Hamidi 2007).

Berdasarkan teori tersebut, maka unsur-unsur yang mendukung efektivitas pesan adalah: (1) menimbulkan kebutuhan, (2) menarik perhatian, (3) simbol yang dipahami dan (4) cara memperoleh.

Sedangkan menurut Moekijat (1993:146) hal yang diperlukan untuk berlangsungnya komunikasi yang efektif adalah seperti, penerangan ringkas yang cukup dari penerima,penggunaan bahasa yang sesuai, kejelasan, serta penggunaan media yang tepat.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi untuk komunikasi effektif seperti diungkapkan Moekijat (1993:21) diantaranya meliputi hal dibawah ini :

a. Kemampuan orang untuk menyampaikan informasi.
b. Pemilihan dengan seksama apa yang akan disampaikan oleh komunikator.
c. Saluran komunikasi yang jelas dan langsung.
d. Media yang memadai untuk menyampaikan pesan.
e. Penetuan waktu dan penggunaan media yang tepat.
f. Tempat-tempat penyebaran yang memadai apabila diperlukan untuk memudahkan penyampaian pesan yang asli, tidak dikurangi, tidak diubah dan dalam arah yang tepat.
g. Kemampuan dan kemauan penerima untuk menerima pesan.

h. Penerimaan informasi dan penafsiran yang tepat.

i. Penggunaan informasi yang effektif.

j. Pemberitahuan kepada pengirim mengenai hasil tindakan.

5. Kinerja Karyawan

Bernandin dan Russel dalam Sopiah (2008 : 182) mengemukakan enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja / kinerja karyawan:

a. Quality

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

b. Quantity

Merupakan jumlah yang dihasilkan.

c. Timeliness

Merupakan lamanya suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan jumlah *output* lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

d. Cost effectiveness

Besarnya penggunaan sumber daya organisasi guna mencapai hasil yang maksimal atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya

e. Need for supervision

Kemampuan karyawan untuk dapat melaksanakan fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan.

f. Interpersonal impact

Kemampuan seorang karyawan untuk memelihara harga diri, nama baik, dan kemampuan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan.

Disisi lain Siagian (2009:40) menguraikan bahwa kinerja seseorang dan produktivitas kerjanya ditentukan oleh tiga faktor utama berikut ini :

- Motivasinya, yang dimaksud dengan motivasi ialah daya dorong yang dimiliki, baik secara instrinsik maupun ekstrinsik, yang membuatnya mau dan rela untuk bekerja sekuat tenaga dengan mengerahkan segala kemampuan yang ada demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasaranya. Keberhasilan organisasional tersebut memungkinkan yang bersangkutan untuk mencapai tujuan pribadinya berupa harapan, keinginan, cita-cita, dan berbagai jenis kebutuhannya.
- Kemampuan, ada kemampuan yang bersifat fisik dan lebih diperlukan oleh karyawan yang dalam pelaksanaan tugasnya lebih banyak menggunakan otot. Di lain pihak, ada kemampuan yang bersifat mental intelektual, yang lebih banyak dituntut oleh penyelesaian tugas pekerjaan menggunakan otak. Sudah barang tentu mereka yang lebih banyak menggunakan otot tetap harus menggunakan otak; dan sebaliknya, mereka yang lebih banyak menggunakan otak, tetap dituntut memiliki kemampuan fisik.

- Ketepatan penugasan, dalam dunia manajemen ada ungkapan yang mengatakan bahwa,"tidak ada karyawan yang bodoh, yang bodoh adalah manajer yang tidak mengenali secara tepat pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, bakat, dan minat para bawahannya". Memang telah terbukti, bahwa dengan penempatan yang tidak tepat, kinerja seseorang tidak sesuai dengan harapan manajemen dan tuntutan organisasi; dengan demikian, mereka menampilkan produktivitas kerja yang rendah. Karena itu, seorang manajer perlu berpegang pada rumus berikut:

  $$P = M \times K \times T$$

  Dimana P adalah *Performance* atau *Kinerja* , M adalah *Motivasi,* K adalah *Kemampuan,* dan T adalah *Tugas yang tepat.*

6. Hubungan antara Efektivitas Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini peneliti memadukan instrument unsur-unsur efektivitas pesan yaitu ((1) menimbulkan kebutuhan, (2) menarik perhatian, (3) simbol yang dipahami dan (4) cara memperoleh) kedalam fungsi komunikasi organisasi seperti ((1) *to tell*, (2) *to sell*, (3) *to learn*, (4) *to decide* serta (5) fungsi komando dan (6) fungsi relasi), serta unsur-unsur kinerja karyawan yang meliputi (*a. Quality, b. Quantity, c. Timeliness, d. Cost effectiveness, e. Need for supervision, f. Interpersonal impact*) dan, (1) motivasi, (2) Kemampuan dan (3) Ketepatan penugasan.

Hal ini dilakukan untuk melihat bagaimana proses komunikasi organisasi yang berlangsung di UPT PSLU Magetan guna memperoleh gambaran mendalam mengenai analisis hubungan antara effektivitas komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan sehingga akan berdampak pada bagaimana *performance* atau kinerja karyawan yang tercermin kedalam visi dan misi UPT PSLU Magetan.

Dengan kata lain kinerja karyawan dalam suatu organisasi saling berhubungan dengan effektivitas komunikasi organisasi itu sendiri. Adanya komunikasi yang effektif akan menunjang kinerja karyawan yang lebih terarah dan baik. Kinerja karyawan pada sebuah organisasi diaplikasikan dengan perilaku bekerja karyawan secara produktif di UPT PSLU Magetan.

Adapun Indikatornya yakni :

1) Efektivitas Komunikasi Organisasi

Efektivitas Komunikasi Organisasi ditinjau dari Fungsi Komunikasi Organisasi dalam penelitian ini indikatornya antara lain :

a) *To Tell* : Komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Terkadang komunikasi merupakan proses pemberian informasi mengenai bagaimana seorang atau sekelompok orang harus mengerjakan satu tugas tertentu (Liliweri, 2014:373).

Indikatornya adalah bagaimana peran pimpinan PSLU Kabupaten Magetan dalam mengolah pesan komunikasi organisasi tentang suatu *job description* agar pesan tersebut mampu menarik perhatian karywan sehingga isi pesan dapat dipahami oleh karyawan dan memunculkan sebuah tanggungjawab pada diri karyawan untuk menyelesaikan tugasnya.

b) *To sell* : Komunikasi berfungsi untuk "menjual" gagasan dan ide, pendapat,fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan (Liliweri, 2014:373).

Indikatornya adalah bagaimana sikap pimpinan dan karyawan PSLU Kabupaten Magetan dalam mengolah ide/pendapat/gagasan tentang suatu hal tertentu yang muncul dalam lingkup organisasi yang meliputi, bagaimana cara penyampaian serta bagaiamana tindak lanjut atau bagaimana respon yang muncul dalam menangani ide/pendapat/gagasan tersebut.

c) *To learn.* Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa yang "dijual" atau yang diceritakan oleh orang lain tentang organisasi (Liliweri, 2014:373).

Indikatornya adalah melihat seperti apa interaksi dan kemampuan karyawan dalam belajar dari sesama karyawan ataupun dari pimpinan, melihat bagaimana komunikasi yang berlangsung sebagai ajang bercerita atau sharing tentang apa yang dirasakan, dikerjakan atau tentang suatu pengalaman kerja. Dan melihat bagaimana sebuah pesan sharing tersebut membawa dampak seperti apakah sebagai sarana hiburan saja atau menarik perhatian sehingga menimbulkan suatu kedekatan dan menimbulkan kebutuhan sebagai penunjang motivasi kerja.

d) *To decide.* Komunikasi berfungsi untuk apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode, dan teknik dalam organisasi (Liliweri, 2014:373).

Indikatornya adalah untuk melihat bagaimana cara pemimpin di PSLU Kabupaten Magetan dalam menyampaikan pesan organisasi yang berkaitan dengan pembagian tugas, perintah, pengumuman, kebijakan, tata tertib, aturan baik pesan yang disampaikan secara massal ataupun secara antarpribadi yang menjadikan pesan tersebut mampu dipahami oleh karyawan dan membuat karyawan berpartisipasi secara keseluruhan dan bertanggungjawab atas pesan dan tugas yang disampaikan.

e) Fungsi komando. Berfungsi Mengarahkan dan membatasi tindakan.Menangani dan memelihara tampilan yang dekat melalui umpan balik. Menggunakan publikasi dan instruksi (Liliweri, 2014:374).

Indikatornya adalah untuk melihat bagaimana langkah pemimpin menentukan sikapnya dalam menangani karyawan yang bermasalah/berkonflik, guna menganalisis bagaimana cara pemimpin dalam mengarahkan serta

mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah pada karyawan yang bersangkutan.

f) Fungsi relasi. Bentuknya, menciptakan dan melanjutkan sifat impersonal dalam organisasi, membuat negoisasi antar unit kegiatan serta menentukan dan mendefinisikan peran organisasi (Liliweri, 2014:374).

Indikatornya adalah guna melihat bagaimana langkah pemimpin dalam menciptakan alur dan suasana kekeluargaan dalam organisasi, sehingga PSLU Kabupaten Magetan dapat memaksimalkan pencapaian fungsi visi dan misi organisasi.

2) Kinerja Karyawan

Kriteria primer yang dapat digunakan dalam mengukur prestasi kerja/kinerja karyawan dalam penelitian ini indikatornya antara lain :

Dikutip dari bernandin Russel dalam Sopiah (2008:182) diantaranya:

a. *Quality*
Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan (Sopiah, 2008:182).

Indikatornya adalah, untuk melihat bagaimana hasil dari kinerja /performa karyawan UPT PSLU Magetan dalam menjalankan fungsinya sebagai tim pelaksana yang melaksanakan pelayanan, penyantunan, bimbingan serta pembinaan lanjut pada lanjut usia terlantar.

b.*Quantity*
Merupakan jumlah yang dihasilkan (Sopiah, 2008:182).

Indikatornya adalah untuk melihat seperti apa capaian daftar prestasi UPT PSLU Magetan, baik dalam bentuk angka-angka/prosentasi/diagram angka lansia terlantar serta indikator deskripsi tentang bentuk kesejahteraan lansia.

c. *Timeliness*

Merupakan lamanya suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan jumlah *output* lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain (Sopiah, 2008:182).

Indikatornya adalah untuk melihat sejauh mana standart pemahaman lansia dalam proses bimbingan serta pembinaan lanjutan dalam program yang ada didalam UPT PSLU Magetan. Jelasnya untuk mendeskripsikan bagaimana karyawan UPT PSLU Magetan menciptakan lansia yang berkualitas melalui beberapa program diantaranya (program bimbingan fisik dan kesehatan, bimbingan mental yang meliputi spiritual dan psikososial, bimbingan rekreatif, bimbingan sosial, bimbingan ketrampilan, bimbingan resosialisasi).

d. *Cost effectiveness*

Besarnya penggunaan sumber daya organisasi guna mencapai hasil yang maksimal atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya (Sopiah, 2008:182).

Indikatornya adalah untuk melihat apa yang menjadi sumberdaya organisasi/ potensi apa saja yang mendukung untuk mencapai hasil yang terdapat dalam misi UPT PSLU Magetan.

e. *Need for supervision*

Kemampuan karyawan untuk dapat melaksanakan fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan (Sopiah, 2008:182).

Indikatornya adalah untuk melihat bagaimana tindakan atau cara yang digunakan oleh pimpinan UPT PSLU Magetan dalam menumbuhkan sikap tanggung jawab disetiap penugasan pada diri masing-masing karyawan baik dalam tahap pengawasan atau tahap sedang tidak diawasi pimpinan guna melihat bagaimana hasilnya dan penerapannya dalam keseharian jajaran karyawan UPT PSLU Magetan.

f. *Interpersonal impact*

Kemampuan seorang karyawan untuk memelihara harga diri, nama baik, dan kemampuan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan (Sopiah, 2008:182).

Indikatornya adalah mengetahui bagaimana bentuk terpeliharanya nama baik UPT PSLU Magetan dilihat dari bagaimana sikap jajaran karyawan yang andil/berpartisipasi dalam menjaga nama baik organisasi dan menjaga harga diri. Serta hal-hal apa saja yang dilakukan jajaran karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerjasama baik antar karyawan atau dengan pimpinan.

g. Motivasi

Yang dimaksud dengan motivasi ialah daya dorong yang dimiliki, baik secara instrinsik maupun ekstrinsik, yang membuatnya mau dan rela untuk bekerja sekuat tenaga dengan mengerahkan segala kemampuan yang ada demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasaranya (Siagian, 2009:40).

Indikatornya adalah untuk melihat bagaimana serta darimana motivasi itu muncul sehingga muncul dampak seperti, mampu mempengaruhi kinerja pemimpin maupun karyawan UPT PSLU Magetan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

h. Kemampuan

Ada kemampuan yang bersifat fisik dan lebih diperlukan oleh karyawan yang dalam pelaksanaan tugasnya lebih banyak menggunakan otot. Di lain pihak, ada kemampuan yang bersifat mental intelektual, yang lebih banyak dituntut oleh penyelesaian tugas pekerjaan menggunakan otak (Siagian, 2009:40).

Indikatornya adalah untuk melihat bagaimana jajaran karyawan UPT PSLU Magetan dalam mengukur kemampuan rata-rata karyawan dalam menyelesaikan tugas maupun penyelesaian konflik baik bersifat mental ataupun intelektual.

i. Ketepatan Penugasan

Ketepatan penugasan dilakukan untuk menciptakan kinerja seseorang guna mencapai harapan manajemen dan tuntutan organisasi (Siagian, 2009:40).

Indikatornya adalah untuk melihat bagaimana sebuah penugasan yang dilakukan oleh pimpinan UPT PSLU Magetan terhadap karyawan guna mendeskripsikan seberapa ketepatan sebuah tugas dan tingkat penyelesaian karyawan yang bersangkutan.

F. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1

Sumber : Olahan peneliti

G. Metode Penelitian

Metode merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan, sedangkan penelitian adalah sarana dalam mencari kebenaran. Pada dasaranya sebuah penelitian adalah usaha mengumpulkan data yang akan dianalisis. Adapun penjabaran metode penelitian diatas seperti :

1. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat penelitian

Pelaksanaan penelitian bertempat di Dinas Sosial UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Magetan, Jl Raya Panekan No.01 Selosari Magetan, Jawa Timur

b. Waktu penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada bulan Oktober sampai bulan November 2015.

2. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, karena pendekatan kualitatif adalah sarana yang digunakan untuk tepatnya dalam meneliti suatu proses bukan hasil atau produk, serta untuk mengetahui kondisi obyektif dan mendalam tentang fokus penelitian.

Usman, Husaini dan Purnomo S. Akbar (2004 : 81) menjabarkan metodologi penelitian kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologi yang megutamakan penghayatan (*verstehen*), metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

Disisi lain Moeleong (2007:9) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Penggambaran proses tersebut sesuai dengan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

3. Jenis Data

Data yang digunakann dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara. Observasi yaitu melihat secara langsung aktivitas yang dilakukan oleh jajaran staff karyawan dan masing-masing Kasie/Pimpinan UPT PSLU Magetan. Selain itu mewawancarai staff dan Kasie yang ada agar mendapatkan informasi yang diperlukan.

b. Data sekunder, yaitu data yang digunakan untuk mendukung dan melengkapi data primer yang diperoleh dari *literature*, arsip, jurnal yang relevan, dan data yang mendukung data primer.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hal-hal yang diamati, didengar, dirasa dan dipikirkan oleh peneliti, data berupa rekaman wawancara yang kemudian ditranskripkan kedalam bentuk narasi, adapun data wawancara diperoleh dari observasi yang dilakukan dengan partisipatif/ non partisipatif (Idrus, 2009:62).

Berpijak dari penjelasan diatas maka sumber data penelitian ini :

1. Hasil wawancara, merupakan sumber informasi yang esensial (penting) dalam studi kasus. Wawancara dilakukan dengan informan , yaitu orang yang menjadi narasumber. Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah Kasubag Tata Usaha, Kasie Pelayanan sosial serta 2 staffnya dan Kasie Pengembangan dan Pembinaan Lanjut serta 2 staffnya.

2. Hasil observasi, yaitu melakukan pengamatan terhadap suatu kegiatan. Observasi berkaitan dengan kejadian atau peristiwa yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dan kinerja karyawan UPT dalam lingkup pesan tugas antar karyawan UPT PSLU Magetan dari tingkat karyawan, pemimpin serta antar unit kerja.

5. Teknik Sampling

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* atau sampel yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Informan dipilih karena dinilai paham serta terlibat dalam proses berlangsungnya komunikasi organisasi di UPT PSLU Magetan. Informan yang dipilih terbagi dalam dua tipe yakni tipe bagian atasan/Kasie sebagai pelaku penyampai pesan organisasi seperti Kasubag Tata Usaha, Kasie Pelayanan sosial dan Kasie Pengembangan dan Pembinaan Lanjut, serta tipe kedua yaitu anggota sebagai penerima pesan organisasi sekaligus untuk dilihat kinerjanya, masing-masing 2 staff dari Kasie Pelayanan sosial dan 2 staff dari Kasie Pengembangan dan Pembinaan Lanjut.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif ini memfokuskan perhatian pada upaya untuk mendalami perilaku kerja (kinerja), proses komunikasi dari sasaran penelitian, maka metode pengumpulan data yang digunakan :

- Studi Dokumentasi/kepustakaan

Metode dokumentasi merupakan upaya mengumpulkan data dengan mencatat data yang sudah ada berupa biodata karyawan UPT PSLU Magetan, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan desain penelitian.

- Observasi (pengamatan)

  Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan data berupa dokumen, baik mengenai perilaku maupun sarana prasarana yang menunjang kegiatan organisasi. Dalam observasi, data yang diperoleh peneliti akan dikaitkan kedalam dua hal mendasar, yakni informasi (semisal bagaimana kesesuaian antara teori komunikasi organisasi dengan fenomena yang ada, apa yang terjadi) dan konteksnya (hal-hal yang berkaitan dan menjadi pengaruh disekitarnya)

- Wawancara

  Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bentuk wawancara tidak terstruktur dan bersifat lebih informal. Cara-cara pencatatan data di atas dapat dipilih sesuai dengan kemampuan peneliti. Apabila dihubungkan dengan rumusan masalah penelitian, data yang diperoleh melalui wawancara merupakan penjabaran dari fokus penelitian sebagaimana yang telah dijelaskan.

7. Teknik validitas data

Validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data yaitu salah satu cara yang paling sering digunakan untuk mengukur validitas data, yaitu

teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data berguna berguna sebagai pembanding terhadap data (Moeleong,2007:229).

(Moeleong,2007:330), menyatakan ada empat macam teknik trianggulasi yaitu : trianggulasi data (data trianggulation), trianggulasi peneliti (investigation trianggulation), triangulasi metodologis (methodological trianggulation), dan triangulasi teoritis (theoritical trianggulation).

Berdasarkan empat macam triangulasi yang ada, maka hanya akan digunakan trianggulasi data yaitu peneliti akan menggunakan perspektif lebih dari satu sumber dalam membahas permasalahan yang dikaji.

Moeleong (2007:236) menyatakan bahwa melalui triangulasi data akan diperiksa kebenaran data dengan menggunakan perbandingan dari sumber data satu dengan sumber data lain, sehingga keabsahan dan kebenaran data akan diuji oleh sumber data yang berbeda. Data tentang komunikasi organisasi dan kinerja karyawan diperoleh dari tiga narasumber berbeda , yaitu hasil observasi, wawancara dengan sie , serta wawancara dengan staff. Masing- masing data kemudian di-cross chek untuk menentukan kevalidannya.

8. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk merumuskan kesimpulan hasil penelitian, maka yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif model Miles dan Huberman (2002:76).

Dalam model ini peneliti bergerak diantara tiga komponen analisis dengan proses pengumpulan data selama kegiatan pengumpulan data berlangsung. Sesudah pengupumpulan data berakhir, peneliti bergerak di antara tiga komponen analisis dengan menggunakan waktu yang tersisa bagi penelitiannya.

Secara lebih rinci, analisis data dapat digambarkan sebagai berikut (Milles dan Huberman,2002:80): Dalam tahap analisis data penelitian, penelitian ini menggunkan tehnik analisa data interaktif, yaitu reduksi data, kajian data dan verifikasi data (penarik kesimpulan) yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi data

   Reduksi data merupakan proses seleksi, pemusatan perhatian serta penyederhanaan dan abstraksi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Pelaksanan reduksi data ini dilakukan selama penelitian berlangsung, sedangkan kegunaanya adalah untuk lebih memfokuskan pokok permasalahan yang sedang diteliti.

2. Penyajian data

   adalah rakitan organisasi informs yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dijabarkan. Dengan penyajian data, peneliti akan mudah memahami apa yang sedang terjadi dan tindakan apa yang akan diambil, lebih jauh menganalisa ataukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian tersebut.

3. Pemeriksaan simpulan

   Sejak awal pengumpulan data, peneliti mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia teliti dengan melakukan pencatatan berbagai peraturan, pola,

pernyataan, konfigurasi yang mapan, arahan sebab akibat dan proposisi, sehingga memudahkan dalam pengambilan kesimpulan. Penarikan kesimpulan hanyalah merupkan sebagian dari satu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.