

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Metode Riset**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan jenis kualitatif. Tujuannya untuk memahami peristiwa historis, mengembangkan hipotesis, dan membuat fenomena komunikasi (Mulyana, 2001: 146-147). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi yang mendalam sehingga menemukan pola-pola yang jelas untuk mencapai hasil akhir yang maksimal.

#### **1.2 Jenis dan Sumber Data**

Terdapat dua jenis data riset yaitu data primer dan data sekunder. Bungin (2006), data primer adalah data yang langsung diperoleh dari data pertama yang ditemui di lokasi penelitian / dari objek penelitian. Begitu pula dengan Sugiyono (2017) bahwa data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh oleh pengumpul data. Berdasarkan data di atas, data primer dapat dipahami sebagai data yang diperoleh sendiri oleh peneliti melalui pengumpulan dan analisis yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi di Departemen Resepsionis Hotel Palm Beach Resort Jepara yang meliputi variabel kualitas media internal, aksesibilitas informasi, dan iklim komunikasi.

Sedangkan data sekunder menurut Bungin (2006), adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Sejalan dengan Sugiyono (2017) bahwa data sekunder merupakan data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data. Data sekunder yang

dibutuhkan dalam penelitian ini, antara lain : buku, jurnal yang berkaitan baik tentang audit komunikasi dan komunikasi organisasi, serta data dari perusahaan terkait *logbook*, deskripsi pekerjaan, dan SOP dari Departemen Resepsionis Hotel Palm Beach Resort Jepara.

### **1.3 Teknik Pengambilan Data Riset**

Pengambilan data riset merupakan instrumen penting dalam sebuah penelitian karena data riset merupakan bahan penelitian. Hamidi (2004) ada beberapa teknik dalam pengambilan data riset, antara lain : Pertama, wawancara yang merupakan teknik dengan tujuan mampu bertanya sebanyak mungkin untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan rinci. Proses menggali harapannya terjalin secara santai seperti diskusi saja sehingga dapat terjalin keterbukaan dari responden. Teknik kedua observasi, yakni mengamati tindakan baik verbal maupun non verbal dari responden. Teknik ketiga dokumentasi, tujuannya untuk mengumpulkan informasi tentang objek penelitian dari stakeholder, masyarakat, maupun dokumen di kantor (Hamidi 2004:71-72).

Peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara observasi, dan dokumentasi. Hal ini karena fokus peneliti pada komunikasi organisasi Departemen Resepsionis Hotel Palm Beach Resort Jepara. Adapun wawancara akan dilakukan kepada seluruh karyawan di departemen terkait. Wawancara akan berjalan tidak terstruktur dan runtutan pertanyaan akan meliputi kualitas media internal, aksesibilitas informasi, dan iklim komunikasi di departemen tersebut. Proses wawancara akan dilaksanakan secara luring dan akan direkam untuk mempermudah

tahap analisis data kemudian hasil wawancara akan ditranskripsi secara deskriptif. Penelitian ini juga akan menggunakan teknik pengambilan data melalui observasi. Tujuannya untuk mendapatkan data dari kejadian nyata yang bisa jadi tidak disampaikan pada tahap wawancara. Serta dokumentasi tujuannya untuk mendapatkan data berupa dokumen, buku logbook, dan catatan lain yang ada di kantor Departemen Resepsionis Palm Beach.

#### **1.4 Teknik Analisis Data**

Setelah data terkumpul, masuk pada tahap analisis data. Analisis data merupakan prosedur untuk menyederhanakan data dengan memilah dan mengelompokkan data yang sejenis sehingga dapat lebih mudah dipahami sedangkan indikator dan alat ukur mengacu kepada analisis fungsional *Organizational Communication Profile (OCP) / Profil Komunikasi Keorganisasian*. Terdapat langkah-langkah dalam proses analisis data, yaitu :

##### **1.4.1 Reduksi Data**

Menurut Rijali (2018:91), reduksi data merupakan proses memilih dan menyederhanakan data kasar yang didapatkan oleh peneliti di lapangan. Proses yang dilakukan dengan meringkas dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas. Hasil reduksi akan saling berinteraksi dengan penyajian data dan konklusi.

#### **1.4.2 Penyajian Data**

Menurut Sugiyono (2015:249), setelah data direduksi maka selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data berisi hasil dari pengumpulan data dalam bentuk teks yang bersifat naratif dari hasil wawancara serta proses observasi apabila didapati data yang mendukung seperti gambar, bagan, *flowchart*, / semacamnya. Dengan menyajikan data dapat memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya.

#### **1.4.3 Penarikan kesimpulan dan verifikasi**

Menurut Sugiyono (2018:94) pada tahap ini dipaparkan analisis data yang menjawab rumusan masalah dengan lebih singkat, didukung dengan bukti yang valid. Penelitian ini akan menarik kesimpulan hasil audit komunikasi organisasi di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jebara.