

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di lingkungan kantor, organisasi maupun lembaga yang terkait di dalamnya. Komunikasi internal terjadi karena adanya suatu struktur dalam organisasi atau perusahaan, dimana komunikasi ini biasa terjadi antara pimpinan dengan pegawai, sesama pegawai, dan sesama pimpinan. Komunikasi internal ini memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan kinerja SDM dalam lembaga atau perusahaan dengan saling bertukar informasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan secara bersama.

Agustini, Purnaningsih (2018) dalam Jurnal Komunikasi Pembangunan, Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi. Vol. 16, No. 1. Menjelaskan bahwa komunikasi internal ialah proses pertukaran pemikiran antara para pimpinan dan pegawai dalam suatu perusahaan yang terjadi dalam berbagai konteks komunikasi yaitu vertikal, horizontal, maupun diagonal. Komunikasi internal dijadikan sebagai salah satu upaya sebuah perusahaan atau organisasi dalam memecahkan suatu permasalahan internal, dimana dengan komunikasi internal dapat menjalin hubungan baik antar pegawai dan atasan sehingga saling terbuka satu dan lainnya dalam hal pekerjaan.

Komunikasi internal sangatlah penting dalam proses penciptaan suatu hubungan internal terutama dalam suatu kelompok organisasi atau perusahaan yang sudah memiliki tujuan yang harus dicapai, karena dengan komunikasi

hubungan antara pegawai dengan pegawai ataupun pegawai dengan atasan akan terjalin baik dan menghindari terjadinya kesalahfahaman satu dan lainnya untuk menghindari suatu perselisihan yang nantinya akan menjadi suatu masalah bagi perusahaan dan memberikan efek tidak baik terhadap kinerja para pegawai.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat adalah kementerian yang berada dalam naungan pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia yang bertanggung jawab kepada presiden. Kementerian Hukum dan HAM merupakan salah satu kantor lembaga hukum yang sudah memiliki divisi humas yang bertugas untuk menyebarkan informasi kepada publik dan sebagai penghubung kepentingan organisasi dengan publiknya yang terkait.

Berdasarkan pra observasi selama melakukan *job training* yang dilaksanakan pada bulan Juni 2019 dibagian humas dapat diketahui bahwa disana sudah ada bagian humas yang bertugas sesuai dengan fungsinya, yaitu menerima informasi dari atasan atau orang yang terkait yang kemudian disebarluaskan kepada publik internal maupun eksternal baik melalui surat maupun post lewat media. Hasil observasi bisa diambil kesimpulan bahwa komunikasi internal yang dilakukan disana dilakukan dengan menggunakan media atau *information technology* (IT) dalam menyebarkan, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan sebuah informasi.

Media yang digunakan dalam proses komunikasi internal di kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat yaitu Komputer yang dimiliki oleh setiap pegawai yang sudah tersambung satu dengan yang lainnya, yang berarti

ketika ada suatu informasi yang dimasukkan atau disimpan disalah satu komputer maka akan tersebar dan tersimpan juga di seluruh komputer yang tersambung sehingga semua pegawai bisa melihat atau membaca informasi yang telah disebar di komputer kerjanya masing-masing.

Berdasarkan data pra penelitian yang diperoleh dari website resmi @Kemenkumham Jabar pada tanggal 13 Mei 2018 menjelaskan bahwa telah digelar kegiatan sosialisasi sistem informasi surat masuk dan surat keluar (SISUMAKER) di Hotel Savoy Homan Kota Bandung. Kegiatan sosialisasi tersebut dibuka secara resmi oleh Plt. Dirjen Administrasi Hukum Umum (AHU) Kemenkumham Cahyo Rahadian, beliau menyampaikan bahwa penerapan aplikasi SISUMAKER ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja pimpinan pemerintahan agar menjadi semakin cepat dan efisien karena aplikasi SISUMAKER dapat diakses secara personal melalui komputer atau notebook juga melalui smartphone yang dimiliki dengan tujuan agar lebih memudahkan seluruh setiap pegawai dalam mendisposisikan dengan cepat dalam menyampaikan perintah ataupun suatu informasi tanpa terkendala oleh jarak.

Berdasarkan data pra penelitian yang diperoleh dari website resmi @Kemenkumham Jabar pada tanggal 12 November 2019 mengabarkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat telah melaksanakan sosialisasi dan testing beta kepada pengguna internal yang dipimpin langsung oleh kepala divisi administrasi yaitu Bapak Ceno Hersusetiokartiko dalam berita tersebut menjelaskan bahwa dalam rapat tersebut menjelaskan kepada seluruh anggota perwakilan rapat yang hadir mengenai fitur pengisian konten bagi calon

operator tiap divisi di Kantor Wilayah Kemenkumham Jawa Barat secara detail, kemudian penugasan aplikasi yang disingkat siEmil yang dijelaskan langsung oleh kepala Divisi Administrasi oleh bapak Ceno kepada Kepala Bagian Program dan Humas.

Berita tersebut juga menjelaskan bahwa demo aplikasi SiEmil untuk fitur pemindahan QR Code yang berisi informasi pribadi setiap pegawai Kantor wilayah Kemenkumham Jabar yang mana setiap pegawai akan diberikan satu QR Code unik untuk bisa menggunakan aplikasi SiEmil tersebut.

Berdasarkan data pra penelitian melalui hasil wawancara dengan salah satu kepala divisi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jabar yaitu Bapak Erwin Wiryawan selaku Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan , mengatakan bahwa :

Berdasarkan data pra wawancara model komunikasi internal yang digunakan di Kantor Wilayah Kemenkumham Jabar pada prinsipnya semua perintah *Top-Down* artinya semua perintah itu beranjak dari Bapak Kakanwil sampai ke pelaksana semua berjalan sesuai dengan aturan, adapun komunikasi secara vertikal sifatnya koordinasi misalnya apabila ada suatu kegiatan dari divisi lain berkoordinasi dengan humas untuk membantu dalam hal publikasi.

Komunikasi internal yang dilakukan di Kantor Wilayah Kemenkumham Jabar ini diperkirakan menggunakan disposisi lewat IT yaitu menggunakan aplikasi SISUMAKERdimana semua informasi beranjak menyusun dari atasan sampai kebawahan yang diturunkan semuanya lewat aplikasi tersebut, kecuali ada keputusan yang mendesak dan harus didiskusikan secara betatap muka langsung

biasanya dilakukan komunikasi sharing untuk menentukam keputusan yang akan diambil. Respon dalam komunikasi internal ini melalui disposisi yang tersedia dalam aplikasi SISUMAKER semua perintah dari Bapak Kakanwil langsung ditujukan ke divisi yang dituju sehingga bisa langsung sampai dan diterim oleh divisi yang mendapatkan perintah tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Model Komunikasi Internal Melalui Aplikasi It (*Informations Technology*) SISUMAKER. Peneliti melihat bahwa Humas Kemenkumham Jabar bertugas dalam penyampaian informasi baik untuk publik internal maupun eksternal, peneliti perlu menggunakan jenis studi deskriptif dengan paradigma konstruktivisme.

Penelitian ini menggunakan studi deskriptif yaitu dengan mendeskriptifkan secara mendalam perihal konsep model komunikasi internal melalui IT SISUMAKER di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat, sedangkan paradigma konstruktivisme yang digunakan karena peneliti melihat bagaimana suatu realitas sosial dikonstruksikan.

B. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana model komunikasi internal melalui aplikasi IT (*Informations Technology*) SISUMAKER sesuai dengan fokus penelitian tersebut, maka yang menjadi pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana jalannya proses komunikasi internal secara vertikal melalui aplikasi Sisumakerdi kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat?
2. Bagaimana jalannya proses komunikasi internal secara horizontal melalui aplikasi Sisumakerdi kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Proses komunikasi internal secara vertikal melalui aplikasi Sisumakerdi kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.
2. Proses komunikasi internal secara horizontal melalui aplikasi Sisumakerdi kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Secara akademis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menyumbang dan menambah pengetahuan tentang model komunikasi internal dalam sebuah organisasi atau perusahaan berdasarkan tiga konsep komunikasi yaitu secara vertikal, horizontal, dan diagonal. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa dijadikan tambahan referensi baru dimasa yang akan datang, khususnya bagi mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat.

2. Secara Praktis

Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan juga referensi yang mudah untuk memahami model-model

komunikasi internal yang digunakan di sebuah perusahaan atau organisasi khususnya yang melalui aplikasi IT (*Information Technology*).

E. Landasan Pemikiran

1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Dwi Harivarman (2017) Jurnal	Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi Pemerintah	Studi Deskriptif Kualitatif	hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi kendala dari komunikasi internal ini yaitu ketidaaksamaan pendapat antara atasan dan para pegawai pada pelaksanaan kegiatan, kurangnya komunikasi dan <i>sharing</i> antar keduanya.	Persamaannya sama- sama meneliti komunikasi <i>internal</i> dan memilih metode yang sama.	perbedaannya yaitu yang dijadikan objek dalam penelitian.
2.	Annisa Febiatsu Sasongko (2017) Jurnal	Aktivitas Penggunaan Portal Telkom Sebagai Media Komunikasi Internal Terhadap pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT. Telkom	<i>Survey</i> Kuantitatif	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan portal sebagai media komunikasi internal dikatakan tinggi karena 75% responden menggunakan portal sebagai sumber untuk mendapatkan informasi dan bisa dikatakan bahwa kebutuhan karyawan akan informasi cukup terpenuhi	Persamaannya adalah sama sama meneliti komunikasi internal.	Objekpenelitian yang berbeda dengan metode penelitian yang berbeda..

3.	Martha Hasugian (2017) Jurnal	Upaya Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam	kualitatif	komunikasi internal dalam dimensi vertikal yang terjadi di Rumah Sakit adalah komunikasi yang berjenjang dan tersistem sehingga membuat kurangnya keterbukaan karena sistem komunikasi dalam menyampaikan ide dan gagasan untuk memajukan kinerja pegawai jadi terhambat karena proses yang panjang.	Persamaannya adalah sama sama meneliti komunikasi internal.	perbedaannya yaitu yang dijadikan objek dalam penelitian.
4.	Vita Puspita Sari (2017) Skripsi	Gaya Komunikasi Internal <i>Head Call Center</i> Dalam Berinteraksi Dengan Karyawan operator	Kualitatif	gaya komunikasi internal <i>head call center</i> dalam berinteraksi dengan karyawan operator dapat sangat kurang atau jarang sekali melakukan komunikasi internal secara langsung kepada karyawan bagian operator.	Persamaannya sama- sama meneliti model atau gaya Komunikasi Internal dan memilih metode yang sama.	perbedaannya yaitu yang dijadikan objek dalam penelitian.
5.	Nanda Asyifa (2016) Skripsi	Implementasi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Karyawan	Deskriptif Kualitatif	hasil pembahasan mengenai implementasi komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan dapat diketahui bahwa pimpinan organisasi selaku fungsional PR belum melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal, adapun kendala penghambatnya yaitu pada pendidikan dan pelatihan anggota organisasi atau SDM dalam peningkatan	Persamaannya sama- sama meneliti Komunikasi Internal dan memilih metode yang sama.	perbedaannya yaitu yang dijadikan objek dalam penelitian.

				loyalitas anggota.		
--	--	--	--	--------------------	--	--

Peneliti mengawali dengan melihat dan mempelajari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk mendapatkan gambaran dan pemahaman sebagai pelengkap, rujukan, pendukung dan pembanding guna untuk memperkuat kajian pustaka yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana penelitian sangat menghargai perbedaan dan cara pandang terhadap objek-objek yang sama dalam penelitian, sehingga walaupun terdapat persamaan ataupun perbedaan merupakan suatu hal yang biasa dan dapat digabungkan untuk saling melengkapi.

Penelitian Pertama, menggunakan jurnal yang dilakukan oleh Dwi harivarman, mahasiswa Ilmu Sosial dan Folitik Universitas Airlangga Surabaya pada tahun 2017 dengan judul "*Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi Pemerintahan*" dengan metode kualitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian pertama ini menunjukkan bahwa yang menjadi kendala dari komunikasi internal ini yaitu ketidaaksamaan pendapat antara atasan dan para pegawai mengenai pelaksanaan kegiatan, kurangnya komunikasi dan

sharing antara pimpinan dan bawahan mengenai informasi sehingga berpengaruh pada kinerja pegawai dalam melaksanakan kegiatan.

Penelitian Kedua, menggunakan jurnal yang dilakukan oleh Annisa Febiastu Sasongko, mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIF, UNDIP pada tahun 2017 dengan judul “*Aktivitas penggunaan Portal Telkom Sebagai Media Komunikasi Internal Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT.Telkom DSC Regional Semarang*”. Penelitian menggunakan metode kuantitatif.

Hasil penelitian yang kedua ini menunjukkan bahwa aktivitas penggunaan portal sebagai media komunikasi internal dikatakan tinggi karena 50% responden menggunakan portal sebagai sumber untuk mendapatkan informasi dan bisa dikatakan bahwa kebutuhan karyawan akan informasi cukup terpenuhi.

Penelitian Ke-tiga, menggunakan jurnal yang dilakukan oleh Martha Hasugian, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman pada tahun 2017 dengan judul “*Upaya Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam*” dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian ke-tiga menunjukkan bahwa komunikasi internal dalam dimensi vertikal yang terjadi di Rumas Sakit adalah komunikasi yang berjenjang dan tersistem sehingga membuat kurangnya keterbukaan karena sistem komunikasi dalam menyampaikan ide dan gagasan untuk memajukan kinerja pegawai jadi terhambat karena proses yang panjang.

Penelitian ke-empat, menggunakan skripsi yang dilakukan oleh Vita Puspita Sari, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Prof. DR. Moestopo (Beraga) pada tahun 2017 dengan judul “*Gaya Komunikasi Internal Head Indonesia Call Center Dalam Berinteraksi Dengan Karyawan Operator*” (Studi Kasus Cv Indostav Jakarta), menggunakan metode pendekatan kualitatif.

Hasil dari penelitian ke-empat inibahwa gaya komunikasi internal *head Indonesia call center* dalam berinteraksi dengan karyawan operator dapat diketahui bahwa dari empat narasumber pendukung memberikan penilaian kepada pimpinan sebagai komunikator di CV. Indostav Jakrta sangat kurang atau jarang sekali melakukan komunikasi internal kepada karyawan bagian operator. Pesan yang disampaikan dari atasan kepada bagian operator selalui melalui melewati orang terlebih dahulu untuk sampe ke bagian operator. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan CV. Indostav menggunakan *structuring style* (gaya berstruktur) yang berbentuk *vertical upward communication* (komunikasi keatas) dan *downward communication* (komunikasi kebawah).

Penelitian Ke-lima, menggunakan skripsi yang dilakukan oleh Nanda Asyifa, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) pada tahun 2016 dengan judul “*Implementasi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Karyawan*” dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian yang ke-lima menunjukkan bahwa implementasi komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan dapat diketahui bahwa pimpinan organisasi selaku fungsional PR belum melaksanakan tugas dan

fungsinya secara optimal, adapun kendala penghambatnya yaitu pada pendidikan dan pelatihan anggota organisasi atau SDM dalam peningkatan loyalitas anggota.

2. Landasan Teoritis

Landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan landasan teoritis *konsep manajemen komunikasi* dan *teori informative* dari *Shannon dan Weaver*, karena penelitian yang dilakukan mengenai komunikasi internal dimana dalam komunikasi internal itu terbagi kedalam beberapa jalur yaitu komunikasi internal secara vertikal dan horizontal sesuai dengan konsep dari Manajemen Komunikasi, selain itu juga komunikasi internal yang diteliti melalui sebuah aplikasi dimana ini ada kaitannya dengan teori informative Shannon dan Weaver yaitu komunikasi yang sudah melakukan transisi (peralihan) dengan menggunakan sebuah aplikasi sebagai saluran atau penghubung.

a. Konsep Manajemen Komunikasi

Kegiatan *public relations* salah satunya yaitu memanje komunikasi internal dalam suatu organisasi atau perusahaan menurut Effendy (2009:122) menyatakan bahwa ada tiga konsep manajemen komunikasi internal dalam suatu perusahaan/organisasi yaitu, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi eksternal, namun peneliti hanya menggunakan dua poin saja dari konsep manajemen komunikasi yaitu, komunikasi vertikal dan horizontal dikarenakan peneliti hanya fokus pada penelitian internalnya saja sedangkan poin ke 3 itu termasuk pada penelitian eksternal sehingga peneliti tidak menggunakannya.

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi dua arah timbal balik. Komunikasi ini memiliki peranan penting dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen, yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*downward communications*) dan dari bawah ke atas (*upward communications*). Proses terjadinya komunikasi vertikal dari atas ke bawah yaitu dari pihak pimpinan memberikan informasi, instruksi, pengarahan, pemaparan dan pemberian tugas dan lainnya kepada ketua/keompok dan bawahan. Arus komunikasi dari bawah ke atas dikatakan diterima dalam bentuk bawahan menyerahkan laporan, pelaksanaan tugas, memberikan saran yang ingin disampaikan kepada pimpinannya.

Peranan komunikasi sangatlah penting guna menunjang keberhasilan, sebagai landasan kebijaksanaan atau keputusan dari pimpinan, sehingga bisa mencapai tujuan dan sasaran organisasi secara bersama.

2. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjadi secara mendatar, yaitu komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang memiliki tingkatan jabatan yang sederajat misalnya antara pimpinan dan pimpinan, antara sesama karyawan, dan lainnya. Komunikasi horizontal bersifat komunikasi silang (*cross communications*), artinya komunikasi bisa melebar ke samping atau juga secara diagonal antar para pegawai, kepala seksi dan departemen dalam sebuah sistem komunikasi yang digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan.

b. Teori Informatif (Shannen dan Weaver)

Teori informative ini merupakan salah satu model komunikasi yang pertama yang dikemukakan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver dalam bukunya yang berjudul *The Mathematical Theory Of Communication*. Teori ini menjelaskan bahwa komunikasi merupakan informasi yang di transmisikan dalam bentuk pesan kepada penerima (*receiver*) untuk mencapai tujuan komunikasi tertentu dalam prosesnya yang memiliki kemungkinan terjadinya *noise* atau gangguan ketika berlangsungnya proses komunikasi.

Teori informative (Shannon dan Weaver) dalam penelitian ini berhubungan dengan objek yang akan diteliti yaitu model komunikasi internal melalui aplikasi, dimana asumsi dasar dari teori ini ada hubungannya dengan jenis penelitian yaitu transisi proses penyampaian pesan yang melewati beberapa tahapan dan melalui saluran, adapun saluran yang digunakan disini adalah aplikasi yang ada pada komputer dimana salah satu saluran yang digunakan adalah sinyal sehingga adanya kemungkinan terjadi gangguan atau *noise* ketika proses komunikasi berlangsung.

F. Kerangka Konseptual

1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di lingkungan kantor, organisasi maupun lembaga yang terkait di dalamnya. Komunikasi internal terjadi karena adanya suatu struktur dalam organisasi atau perusahaan, dimana komunikasi ini biasa terjadi antara pimpinan dengan pegawai, sesama pegawai, dan sesama pimpinan. Komunikasi internal yang baik akan memberikan dampak positif pada kinerja dan hasil yang dikerjakan begitupun sebaliknya

komunikasi internal yang rendah karena kurang dibangunnya hubungan baik antara atasan dan bawahan sehingga terjadi kesalahfahaman karena kurang berkomunikasi akan memberikan dampak yang buruk terhadap hasil kerja yang dihasilkan.

Lawrence D. Breman dalam buku Effendy (1997: 122-130) mendefinisikan komunikasi internal adalah proses pertukaran ide atau pemikiran antara pimpinan dan bawahan dalam suatu perusahaan karena adanya tingkatan jabatan yang menjadikan adanya struktur organisasi dalam suatu perusahaan. Pertukaran gagasan tersebut terbagi kedalam tiga jenis komunikasi internal yaitu secara horisontal dan vertikal sehingga pekerjaan berlangsung atau beroperasi dan manajemen.

Montana dalam Purwanto (2011: 49) dalam buku yang berjudul Komunikasi Bisnis menyatakan bahwa komunikasi internal biasanya dilakukan secara timbal balik melalui beberapa jalur, yaitu :

1) Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah (*Top-down* atau *Downward communication*) dan dari bawah ke atas (*Bottom-up* atau *Upward communication*).

Komunikasi dari atas ke bawah (*Downward communication*) merupakan penyampaian informasi dari seorang manajer yang berupa perintah, instruksi maupun prosedur untuk dijalankan oleh para bawahan dengan baik guna mencapai tujuan yang diharapkan. Tujuan pada umumnya berkaitan dengan tanggung jawab dan wewenang dalam organisasi, adapun tujuan komunikasi dari atas ke bawah ini

yaitu menyampaikan informasi, mengoordinasikan, memberikan semangat, memberikan pengarahan dan mengondisikan berbagai aktivitas dikalangan para pegawai.

Kelemahan komunikasi ini adanya kemungkinan adanya perubahan ataupun sensor informasi yang berarti tidak akuratnya informasi yang disampaikan dari atasan kepada bawahan karena melalui jalur komunikasi yang cukup panjang.

Komunikasi dari bawah ke atas (*Bottom-up* atau *Upward communication*) merupakan proses penyampaian informasi dari bawahan kepada atasan berupa laporan-laporan hasil kinerja pegawai penghasilan dan lain-lain dengan alur dari bagian pengelolaan pabrik, ke bagian produksi hingga ke bagian umum.

Kelemahan komunikasi ini adalah adanya kemungkinan modifikasi laporan dari para pegawai kepada atasan, misalnya karyawan hanya melaporkan hal yang bagus saja dan menutup-nutupi hal-hal yang buruknya atau kiranya tidak disukai oleh pimpinan, sehingga posisi yang sedang dijabtnya aman dalam suatu organisasi tersebut.

2) Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi secara mendatar, yaitu komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang memiliki tingkatan jabatan yang sederajat misalnya antara pimpinan dan pimpinan, antara sesama karyawan, dan lainnya.

Tujuan komunikasi horizontal yaitu untuk mengajak (persuasif), mempengaruhi dan saling tukar pesan kepada divisi atau pimpinan yang jabatan

atau kedudukan yang setingkat. Komunikasi horizontal biasanya digunakan oleh orang yang memiliki sifat saling ketergantungan satu sama lain, akan tetapi apabila dalam suatu organisasi terdapat bagian-bagian yang memiliki sifat tinggi dalam kepercayaan dirinya sehingga dapat bekerja mandiri dan tidak tergantung terhadap orang lain komunikasi horizontal ini jarang digunakan.

3) Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi yang memiliki perbedaan tingkatan, misalnya pada komunikasi formal bagian produksi dengan divisi akuntansi, bagian keuangan dengan divisi penelitian, bagian pemasaran dengan bagian pabrik, dan bagian produksi dengan bagian promosi.

Keuntungan dari komunikasi diagonal diantaranya yaitu, penyerahan informasi bisa lebih cepat dan adanya kemungkinan dalam sebuah departemen adanya individu yang saling membantu dalam mengatasi kendala dalam organisasi, adapun kekurangannya dapat menghambat komunikasi yang rutin dijalankan juga sulit untuk dikendalikan secara efektif.

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat yang berada di Jln. Jakarta No.27, Kebonwaru, Batununggal Kota Bandung, Jawa Barat. Peneliti melakukan penelitian disini, karena lokasi ini merupakan salah satu kantor lembaga hukum yang sudah menggunakan aplikasi IT dalam melakukan komunikasi internal sesuai dengan objek yang akan diteliti

sehingga akan memudahkan peneliti dalam mendapatkan data-data dalam proses penelitian.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jabar juga memberikan izin dan menerima dengan baik untuk dijadikan tempat penelitian mengenai aplikasi IT SISUMAKER yang digunakan sebagai alat komunikasi internal, selain itu juga pihak dari Kemenkumham terbuka dalam proses pencarian data-data yang diperlukan oleh peneliti. Informan yang dijadikan sebagai narasumber adalah orang yang memang benar-benar memahani betul dan berpengalaman dalam bidang tersebut yang dijadikan objek dalam penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam mendapatkan data-data yang akurat berdasarkan realita dan pengalaman dari informan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme agar peneliti memperoleh pengertian mengenai informan yang akan membantu proses interpretasi pada saat penelitian. Paradigma konstruktivisme memiliki pandangan bahwa realitas sosial yang diteliti seseorang tidak dapat digeneralisasikan pada semua orang, maka dari itu untuk memperoleh bahan untuk penelitian menggunakan wawancara mendalam dan observasi.

Guba (1990: 25) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik) menyatakan bahwa Paradigma konstruktivisme memandang realitas itu hasil konstruksi dari kemampuan berpikir seseorang, oleh karenanya yang menjadi fokus penganalisisan pada paradigma konstruktivisme adalah dengan cara apa konstruksi dibentuk dan bagaimana peristiwa atau realitas dikonstruksikan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yaitu peneliti akan mencari tahu secara mendalam bagaimana cara Humas Kemenkumham Jabar dalam menggunakan dan mengelola komunikasi internal melalui aplikasi IT SISUMAKER.

Peneliti menggunakan Pendekatan pendekatan interpretatif. Pendekatan interpretatif adalah pendekatan berdasarkan kepercayaan bahwa individu (manusia) ialah makhluk yang membentuk dan mempertahankan realitas mereka sendiri secara sosial dan simbolik (Crotty, 1998). Tujuan dari pengembangan teori dalam pendekatan interpretatif yaitu untuk mendapatkan penjelasan, perspektif dan pendeskripsian sebuah peristiwa sosial tertentu untuk memudahkan peneliti dalam mengungkapkan dan mendapatkan pemahaman mengenai peristiwa yang diteliti dalam lingkungan sosial tertentu.

Interpretatif merupakan jenis pendekatan yang termasuk ke dalam kategori perspektif subjektif, yaitu pendekatan yang mengasumsikan bahwa pengetahuan tidak memiliki sifat yang objektif dan realitas sosial yang dianggap tetap dan bersifat kumulatif. Secara umum teori interpretatif mempunyai asumsi dasar, yaitu manusia bertindak dan tindakannya memiliki makna, oleh karenanya pendekatan interpretasi harus bisa memahami perilaku manusia. Pendekatan interpretatif dilakukan dengan mencari pemahaman akan suatu peristiwa sosial atau budaya berdasarkan pendapat dan pengalaman orang yang diteliti.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif. Menurut Nazier (1998: 68) dalam buku yang berjudul Contoh Metode Penelitian

menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, ataupun suatu peristiwa yang sedang terjadi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan secara sistematis dan berdasarkan fakta yang diteliti. Penelitian deskriptif hanya menjelaskan berdasarkan peristiwa yang ada, tidak memberikan penilaian dan mencari atau menjelaskan hubungan atau pengaruh, dan tidak ada hipotesis.

Berdasarkan penjelasan tersebut penelitian ini memilih metode deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan lebih dalam mengenai objek penelitian yang akan diteliti. Masalah penelitian yang ingin dideskripsikan dalam penelitian ini adalah mengenai model komunikasi internal melalui aplikasi IT SISUMAKER di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Peneliti menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi yang dijadikan sebuah susunan kalimat.

4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif untuk mendapatkan data dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti, yaitu mengenai penggunaan aplikasi IT SISUMAKER oleh Humas Kemenkumham Jabar dalam melakukan komunikasi internal.

2) Sumber Data

a) Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumbernya langsung. Menurut Umi Narimawati (2008) dalam bukunya “ Metodologi Penelitian

Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi” menyatakan bahwa data primer adalah data yang didapat dari sumber aslinya atau data awal. Data primer tidak ada yang berbentuk file atau dokumen melainkan didapat dari hasil wawancara dari narasumber langsung yang berkaitan. Narasumber dalam penelitian ini adalah humas dan tim pengelola aplikasi IT SISUMAKER.

b) Sumber Data Sekunder

Bungin dan Meleong dalam Ibrahim (2015: 70) menyatakan bahwa sumber data sekunder adalah sumber data tambahan dalam bentuk dokumen, tulisan ataupun gambar. Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan, namun tetap menjadi pendukung yang akan menguatkan hasil penelitian terutama dokumen yang berbentuk buku, majalah ilmiah, arsip dokumen pribadi dan dokumen resmi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa literatur dan data penunjang lainnya yaitu buku, skripsi dan karya ilmiah lain yang memiliki keterkaitan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap awal yang dilakukan dalam membuat sebuah penelitian sebagai data awal penyusunan sebuah laporan.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

1) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam ini dilakukan kepada responden untuk memperoleh data dan informasi mendalam mengenai objek yang diteliti.

Wawancara mendalam merupakan proses memperoleh informasi yang menjadi tujuan penelitian dengan memberikan pertanyaan dan mendapatkan

jawaban secara langsung dan dilakukan secara *face to face* antara peneliti dan informan yang menjadi narasumber dimana yang dijadikan sebagai informan adalah orang yang memahami betul secara mendalam dan berpengalaman dalam hal yang menjadi topik penelitian.

Peneliti menggunakan Teknik wawancara mendalam semi terstruktur dalam proses penelitian.

Sugiyono (2016:233) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* menjelaskan bahwa wawancara mendalam semi terstruktur yaitu wawancara yang terjadi antara secara *face to face* untuk bertukar informasi, ide dan gagasan melalui pertanyaan dan jawaban, sehingga makna yang menjadi topik penelitian bisa dikonstruksikan. Teknik wawancara ini termasuk kedalam kategori *in-depth interview*, yang berarti lebih leluasa dibanding wawancara terstruktur, sehingga ketika melakukan wawancara peneliti harus fokus dan seksama untuk mendengarkan dan menulis mengenai informasi yang diberikan oleh informan.

Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur dengan menggunakan paduan wawancara yang telah dibuat dalam pengumpulan data yaitu dengan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan mengenai topik yang menjadi fokus penelitian, meskipun begitu tetap sifatnya lebih bebas dan tidak terpaku pada pertanyaan yang berarti peneliti dapat bertanya lebih luas untuk mendapatkan informasi dan bagian pengelola aplikasi IT SISUMAKERKemenkumham Jabar sebagai informan dari pengelola komunikasi internal Kemenkumham Jabar melalui aplikasi SISUMAKER.

2) Observasi Partisipatif Pasif

Observasi partisipasi pasif yaitu observasi kegiatan dimana peneliti tidak terjun langsung dan dilibatkan dalam kegiatan tersebut. Peneliti melakukan kegiatan observasi partisipasi pasif yaitu dengan melakukan pengamatan dalam mendapatkan data yang ada dan berdasarkan fakta mengenai komunikasi internal melalui aplikasi IT SISUMAKER di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.

Peneliti memilih menggunakan observasi tidak langsung, artinya peneliti hanya memantau lokasi penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan pada waktu tertentu saja.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses menyusun susunan data yang kemudian diorganisasikan menjadi suatu pola, satuan dasar dan kategori. Menurut Miles dan Huberman (1992) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik) mengatakan bahwa beberapa langkah yang harus dilakukan dalam proses menganalisis data kualitatif yaitu :

a) Reduksi Data

Sugiyono (2017: 247) mengatakan bahwa reduksi data adalah proses pemilihan data, memilih hal-hal utama untuk lebih difokuskan pada hal yang penting, membuat pola dan mencari tema. Reduksi data ini akan menjelaskan gambaran untuk lebih memberikan kemudahan peneliti dalam mengumpulkan data yang kemudian mencari lagi apabila diperlukan untuk lebih memudahkan

peneliti dalam memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan dan belum terpenuhi.

b) Penyajian Data

Sugiyono (2017: 249) mengatakan bahwa penyajian data adalah kelanjutan dari reduksi data, dimana data yang sudah direduksi disajikan lagi menjadi sekumpulan informasi yang tersusun dimana nantinya akan adanya penarikan kesimpulan agar lebih memberikan pemahaman dan analisis sajian data.

c) Menarik Kesimpulan

Adiputra (2011) mengatakan bahwa analisis data yaitu pembuatan simpulan, dimana ini merupakan simpulan pertama yang bersifat sementara, artinya ada kemungkinan dirubah apabila kurangnya atau tidak adanya bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya.

