



**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA CV. BINTANG MAKMUR**

SKRIPSI

Oleh

Nama : Jonathan Anggi Leonardy

NIM : 20180400053

Peminatan : *Mass Media*

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

2022



**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA CV. BINTANG MAKMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)**

Oleh

Nama : Jonathan Anggi Leonardy

NIM : 20180400053

Peminatan : *Mass Media*

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

2022



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja
Karyawan Pada CV. Bintang Makmur

Nama : Jonathan Anggi Leonardy

NIM : 20180400053

Fakultas : Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tugas Akhir ini disetujui pada tanggal 27 Juli 2022.

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,

Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.IKom
NIDN: 0401018307

Dosen Pembimbing,

Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.IKom
NIDN: 0401018307



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Jonathan Anggi Leonardy
NIM : 201804000053
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Bintang Makmur

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Buddhi Dharma.

Dewan Penguji

1. Ketua Penguji: **Irpan Ali Rahman, S.S., M.Pd.**
NIDN: 0405027807
2. Penguji 1 : **Tia Nuraprivanti S.Sos.I., M.IKom**
NIDN: 0310048205
3. Penguji 2 : **Suryadi Wardiana M.IKom**
NIDN: 0411118205

Tanda Tangan

Three handwritten signatures are present, corresponding to the members of the examination board listed on the left. The signatures are written in black ink on a white background.

Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Universitas Buddhi Dharma

Dr. Lilie Suratminto, M.A

NIDK. 88754330017

**FAKULTAS
SOSIAL DAN HUMANIORA**



PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip, maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Jonathan Anggi Leonardy

NIM : 20180400053

Tanda Tangan :



Tanggal : 27 Juli 2022

KATA PENGANTAR

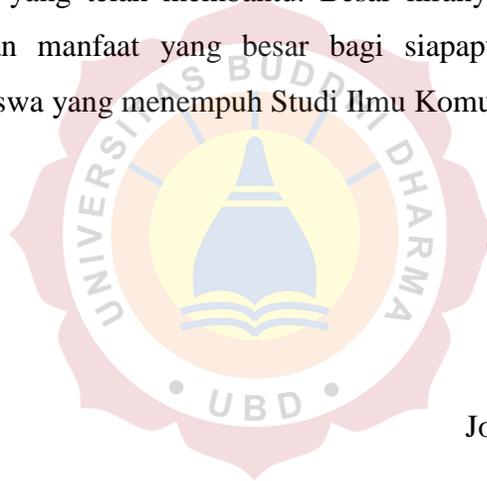
Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga Penulis bisa menyelesaikan tugas akhir Skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Bintang Makmur” tepat waktu. Dibutuhkan proses yang panjang, niat dan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk dapat menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom).

Penulis juga menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini, namun Penulis terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini. Tidak lupa Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang berpengaruh dan sudah memberikan semangat, bantuan, dan dorongan kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Dr. Limajatini. S.E., M.M.,BKP selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Dr. Lilie Suratminto, M.A., selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora.
3. Galuh Kusuma Hapsari S.Si., M.IKom, selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi, dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu selama proses bimbingan.
4. Beberapa narasumber yang sudah meluangkan waktu dan pikirannya untuk bisa melakukan wawancara, diantaranya Pimpinan CV. Bintang Makmur, Bapak Albertus, Kepala HRD (*Human Resources Department*), Angel, dan Karyawan CV. Bintang Makmur, Deni.
5. Kedua orangtua Penulis yang selalu mendukung agar segera menyelesaikan skripsi ini.

6. Octaviany, kakak Penulis yang terus mengingatkan untuk lulus tepat waktu dan memberikan dukungan moral kepada Penulis.
7. Angel Stefanny, yang sudah menggantikan pekerjaan Penulis selama melakukan bimbingan, juga membantu dalam mengerjakan Skripsi ini.
8. Laura Setiawan, serta teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma yang saling memberikan dukungan, semangat, dan energi yang positif dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa akan membalaskan setiap kebaikan semua pihak yang telah membantu. Besar kiranya harapan Penulis agar skripsi ini memberikan manfaat yang besar bagi siapapun yang membacanya, khususnya bagi mahasiswa yang menempuh Studi Ilmu Komunikasi.



Tangerang, 27 Juli 2022

Jonathan Anggi Leonardy

ABSTRAK

Suatu organisasi tidak dapat beroperasi dengan baik jika komunikasinya tidak efektif. Komunikasi di dalam suatu organisasi memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi, sebab menyampaikan maupun menerima informasi dalam organisasi ialah hal yang rumit. Arus informasi dapat mengalir dari atas ke bawah, juga sebaliknya, dan mengalir diantara anggota organisasi. Penelitian ini mempelajari “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Bintang Makmur”, bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan Pada CV. Bintang Makmur. Teori yang digunakan ialah Pola Komunikasi dan Kinerja Karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, proses pengumpulan datanya berupa observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa CV. Bintang Makmur menggunakan Pola Y dalam proses komunikasinya, dimana setiap informasi yang berjalan melalui tahapan dari tingkat jabatan lebih rendah hingga ke jabatan tertinggi. Lalu, Kinerja Karyawan di CV. Bintang Makmur masih belum maksimal, bukan karena Pola Komunikasinya, tetapi karena karyawannya tidak bisa memanfaatkan fasilitas dan teknologi yang ada, hal ini dikarenakan kurangnya kualitas dari sumber daya manusia yang ada, seperti kurang pengetahuan dan pengalaman.

Kata kunci : Pola Komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

An organization cannot operate properly if its communication is not effective. Communication within an organization has a high level of complexity, because conveying and receiving information within an organization is a complicated matter. The flow of information can flow from top to bottom, and vice versa, and flows between members of the organization. This research studies about " Organizational Communication Patterns In Improving Employee Performance At CV. Bintang Makmur", aims to find out how the Organizational Communication Pattern and Employee Performance on CV. Bintang Makmur. The theory used is Communication Pattern and Employee Performance. This study uses descriptive qualitative methods, the data collection process takes the form of observations, in-depth interviews and documentation. This study resulted in the finding that CV. Bintang Makmur uses Pattern Y in its communication process, where every information that goes through stages from the lowest level to the highest position. Then, Employee Performance in CV. Bintang Makmur is still not optimal, not because of its communication pattern, but because its employees cannot take advantage of existing facilities and technology, this is due to the lack of quality of existing human resources, such as lack of knowledge and experience.

Keywords : Organizational Communication Pattern, Employee Performance

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Akademis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Kerangka Teoritis.....	9
2.2.1 Komunikasi.....	9
2.2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi	10
2.2.1.3 Fungsi Komunikasi	12
2.2.1.4 Tujuan Komunikasi	12
2.2.2 Komunikasi Antar Pribadi	13
2.2.3 Organisasi	14
2.2.3.1 Unsur-Unsur Organisasi	14
2.2.3.2 Fungsi Organisasi	15

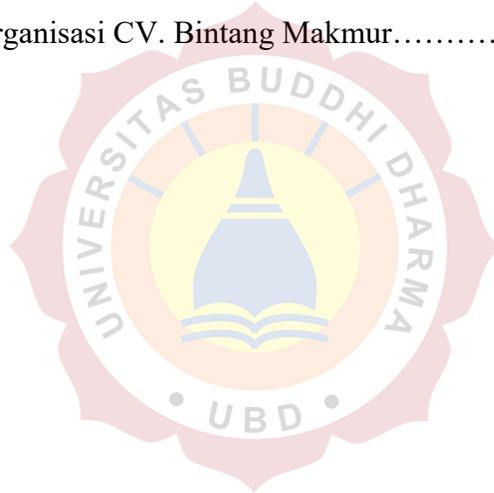
2.2.4	Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.4.1	Tujuan Komunikasi Organisasi	16
2.2.5	Pola Komunikasi.....	16
2.2.5.1	Bentuk-Bentuk Pola Komunikasi	17
2.2.6	Pola Komunikasi Organisasi.....	20
2.2.7	Kinerja Karyawan	21
2.2.7.1	Indikator Kinerja Karyawan	21
2.3	Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1	Paradigma Penelitian	24
3.2	Pendekatan Penelitian.....	25
3.3	Metode Penelitian.....	26
3.4	Subjek dan Objek Penelitian	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1	Data Primer	28
3.5.2	Data Sekunder	28
3.6	Teknik Analisis Data	28
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Gambaran Umum Subjek/Objek Penelitian	30
4.1.1	Sejarah CV. Bintang Makmur	30
4.1.2	Visi dan Misi	31
4.1.3	Struktur Organisasi CV. Bintang Makmur.....	32
4.1.4	Bidang Tugas CV. Bintang Makmur.....	32
4.2	Hasil Penelitian.....	33
4.2.1	Pola Komunikasi Organisasi di CV. Bintang Makmur	33
4.2.2	Faktor yang Mendukung dan Menghambat Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan di CV. Bintang Makmur	38
4.2.3	Kinerja Karyawan CV. Bintang Makmur	41
4.3	Pembahasan	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Komunikasi Dalam Bentuk Lingkaran.....	17
Gambar 2.2 Pola Komunikasi Dalam Bentuk Roda.....	18
Gambar 2.3 Pola Komunikasi Dalam Bentuk Y.....	18
Gambar 2.4 Pola Komunikasi Dalam Bentuk Rantai.....	19
Gambar 2.5 Pola Komunikasi Dalam Bentuk Bintang.....	19
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Logo Perusahaan CV. Bintang Makmur.....	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi CV. Bintang Makmur.....	32



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Skripsi)	7
--	---



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi ialah sesuatu yang penting disemua aspek hidup. Seorang manusia mengembangkan pengetahuannya dari dulu hingga sekarang berkat adanya komunikasi. Komunikasi membentuk suatu sistem sosial yang tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan satu dengan lainnya, karena itulah komunikasi dan masyarakat merupakan satu kesatuan yang mutlak.

Komunikasi menjadi suatu kebutuhan dasar pada berlangsungnya hidup manusia. Sebagai makhluk sosial, kita harus selalu melakukan inovasi seiring berkembangnya teknologi. Ini dilakukan agar setiap insan dapat beradaptasi menjadi lebih baik guna mendapatkan informasi yang bermanfaat bagi hidupnya.

Komunikasi juga sangat penting dalam kehidupan berorganisasi. Suatu organisasi tidak dapat beroperasi dengan baik jika komunikasinya tidak efektif. Komunikasi di dalam suatu organisasi memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi, sebab memberikan maupun menerima informasi dalam organisasi ialah hal yang rumit. Arus informasi dapat mengalir dari atas ke bawah, juga sebaliknya, dan mengalir diantara anggota organisasi.

Pada sebuah organisasi, komunikasi digunakan untuk menyokong semua anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi maupun tujuan individu itu sendiri. Komunikasi yang efektif sangat penting bagi semua organisasi. Oleh karena

itu, para Pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami, dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.¹

Komunikasi Organisasi yang efektif juga akan menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang nyaman. Komunikasi yang efektif menjadi faktor yang tepat untuk meningkatkan Kinerja Karyawan. Dengan komunikasi, Karyawan dapat bekerja sama dengan rekan kerjanya. Komunikasi yang efektif dengan rekan kerja maupun atasan akan menciptakan suasana hangat dan terbuka di kantor.

Keterbukaan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi Kinerja Karyawan. Dengan komunikasi, seorang Karyawan dapat diberikan arahan oleh Pimpinan tentang pekerjaan, menyampaikan ide atau gagasannya, dan juga menyampaikan kendala yang ditemui dalam melaksanakan pekerjaannya. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis dan dapat meminimalisir konflik antar anggota organisasi sehingga akan tercipta semangat kerja yang akan membuat Kinerja Karyawan menjadi lebih baik.

Kinerja ialah hasil yang dicapai seorang Pegawai saat mengerjakan tugas sesuai tanggung jawab yang ia miliki. Kinerja Karyawan sangatlah vital bagi sebuah organisasi, hal ini dikarenakan Kinerja Karyawan itu sendiri mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Jika komunikasi tidak terjalin dengan efektif, maka akan menyebabkan suatu masalah antar anggota dan berujung pada menurunnya Kinerja Karyawan di perusahaan tersebut.

¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h.1

Masalah-masalah umum yang biasanya dialami oleh sebuah perusahaan ialah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dengan bawahannya, hal ini biasanya disebabkan karena kurangnya kepercayaan atasan kepada bawahan ataupun sebaliknya, pengambilan kebijakan tanpa transparansi, serta kurangnya komunikasi dan lain-lain.

Salah satu perusahaan yang mengalami permasalahan dalam Pola Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan ialah CV. Bintang Makmur. CV. Bintang Makmur merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang FMCG (*fast moving consumer goods*), dengan produk Utamanya yaitu kantong plastik. Saat ini, perusahaan ini mengalami berbagai kendala dalam operasionalnya yang disebabkan oleh hambatan dalam proses komunikasi sehingga menyebabkan menurunnya Kinerja Karyawan.

Berdasarkan pemaparan yang telah Penulis uraikan diatas, Penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Bintang Makmur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang Penulis paparkan di atas, maka dapat di identifikasikan rumusan masalah, yakni: **Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada CV. Bintang Makmur?”**

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Organisasi CV. Bintang Makmur dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

1.4 Manfaat Penelitian

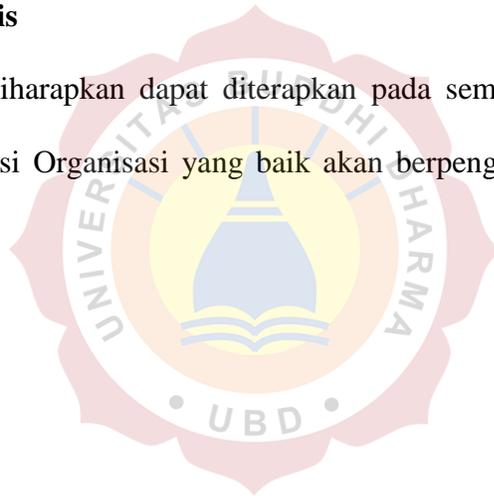
Adapun harapan Penulis penelitian ini bisa menjadi manfaat untuk seluruh pihak terkait, yaitu:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dan memperkaya ranah Ilmu Komunikasi khususnya Komunikasi Organisasi dan Pola Komunikasi Organisasi dalam setiap Instansi/Lembaga.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat diterapkan pada semua instansi/organisasi, karena Pola Komunikasi Organisasi yang baik akan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sebelumnya telah dilakukan peneliti lain yang mendapatkan hasil berbeda. Penelitian-penelitian sebelumnya dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, sehingga memudahkan penelitian bagi Penulis. Hasil dari penelitian terdahulu dapat dijadikan bahan pembanding bagi Penulis untuk menghasilkan nilai penelitian. Penulis telah melakukan riset dan menemukan beberapa penelitian serupa dalam bentuk Skripsi, yaitu:

Pertama, Skripsi dari Desy Herawaty Susanto (2019), Universitas Buddhi Dharma, dengan judul “Model Komunikasi Organisasi Pada Divisi *Newsroom* JAKTV”. Metode yang digunakan adalah Kualitatif Deskriptif, adapun hasil temuan Penulis ialah Komunikasi Organisasi dalam Divisi *Newsroom* JAKTV, yaitu Divisi *Newsroom* JAKTV mengutamakan kegiatan untuk berkomunikasi dan memberikan update informasi. Semua karyawan wajib membuat laporan setiap hari untuk memfasilitasi komunikasi. Divisi *Newsroom* JAKTV memiliki kendala komunikasi seperti kurangnya kepercayaan dan keaktifan karyawan mencari informasi di dalam atau di luar perusahaan. Semua ini dapat diatasi melalui komunikasi yang efektif.

Kedua, Skripsi dari Vinna Christabella (2020), Universitas Buddhi Dharma Tangerang dengan judul “Pola Komunikasi Komunitas Promotor Konser Jakarta

Dalam Memberikan Informasi Pada *Event We The Fest* di *Group Whatsapp*".
Metodenya menggunakan Kualitatif Deskriptif. Adapun temuan Penulis ialah Penelitian ini ialah Pola Komunikasi *Group Whatsapp* yang dilakukan anggota Komunitas Promotor Konser Jakarta dinilai cukup efektif karena memenuhi 5 ciri kreativitas komunikasi antar pribadi, yaitu : Keterbukaan, Empati, Dukungan, Rasa positif, dan Kesetaraan. Adapun dampak negatif yang juga ditemui pada proses komunikasi group *Whatsapp* yaitu tidak semua anggota grup berpartisipasi aktif dan interaktif.

Ketiga, Skripsi dari Triza Anzola (2018), Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul "Pola Komunikasi Organisasi di PT. Sinergy Informasi Pratama (Studi Kasus Periode Juni-Oktober 2017)". Metode yang dipakai ialah Kualitatif Deskriptif. Adapun temuan Penulis ialah Penelitian ini menunjukkan bahwa aliran pesan komunikasi organisasi sudah sesuai dengan yang diharapkan. Hambatan yang dihadapi karyawan PT. Sinergy Informasi Pratama berupa perbedaan persepsi komunikasi. Lalu, pola komunikasi bintang yang digunakan berjalan lancar, meski agak rumit.

Tabel Penelitian Terdahulu (Skripsi)

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Desy Herawati Susanto	Vinna Christabella
Lembaga/Universitas	Universitas Buddhi Dharma	Universitas Buddhi Dharma
Tahun	2019	2020
Judul Penelitian	Model Komunikasi Organisasi Pada Divisi <i>Newsroom</i> JAKTV	Pola Komunikasi Komunitas Promotor Konser Jakarta Dalam Memberikan Informasi Pada Event <i>We The Fest</i> di Group Whatsapp
Metode Penelitian	Kualitatif Deskriptif	Kualitatif Deskriptif
Temuan Penelitian	<p>Divisi <i>Newsroom</i> JAKTV mengutamakan kegiatan untuk berkomunikasi dan memberikan update informasi. Semua karyawan wajib membuat laporan setiap hari untuk memfasilitasi komunikasi. Divisi <i>Newsroom</i> JAKTV memiliki kendala komunikasi seperti kurangnya kepercayaan dan keaktifan karyawan mencari informasi di dalam atau di luar perusahaan. Semua ini dapat diatasi melalui komunikasi yang efektif.</p>	<p>Pola Komunikasi Group Whatsapp yang dilakukan anggota Komunitas Promotor Konser Jakarta dinilai cukup efektif karena memenuhi 5 ciri kreativitas komunikasi antar pribadi, yaitu : Keterbukaan, Empati, Dukungan, Rasa positif, dan Kesetaraan. Adapun dampak negatif yang juga ditemui pada proses komunikasi group Whatsapp yaitu tidak semua anggota grup berpartisipasi aktif dan interaktif.</p>

Nama Peneliti	Triza Anzola	
Lembaga/Universitas	Universitas Mercu Buana Jakarta	
Tahun	2018	
Judul Penelitian	Pola Komunikasi Organisasi di PT. Synergy Informasi Pratama (Studi Kasus Periode Juni-Oktober 2017)	
Metode Penelitian	Kualitatif Deskriptif	
Temuan Penelitian	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa aliran pesan komunikasi organisasi sudah sesuai dengan yang diharapkan. Hambatan yang dihadapi karyawan PT. Synergy informasi primer berupa perbedaan persepsi dalam persamaan pendapat dalam komunikasi. Selain itu, pola komunikasi bintang yang terjadi berjalan lancar, meski agak rumit.</p>	

2.2 Kerangka Teoritis

2.2.1 Komunikasi

Komunikasi ialah sesuatu hal yang tidak bisa dihindari oleh siapa pun. Ini disebabkan manusia ialah makhluk sosial, yang tujuan hidupnya untuk hidup bermasyarakat dan berinteraksi dengan manusia lainnya dengan berkomunikasi. Manusia dapat mengembangkan pengetahuannya selama ini pun berkat komunikasi. Sistem sosial yang saling berkaitan satu sama lain juga dapat dibentuk dengan komunikasi, oleh karena itu masyarakat tidak dapat dipisahkan dari komunikasi.

Menurut Raymond S. Ross, komunikasi memiliki pengertian dari etimologi (bahasa), yaitu *communis* yang berasal dari bahasa latin, yang berarti membuat sama.²

Sedangkan, menurut Roudhonah, komunikasi dapat dipilah menjadi beberapa kata, yaitu *communicare*, yang artinya berpartisipasi, dan *communis opinion*, yang artinya pendapat umum.³

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi ialah interaksi antara dua individu atau lebih untuk memberikan suatu informasi guna menyamakan persepsi atau makna.

² Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung:Rosdakarya, 2007) h. 46

³ Roudhonah, *Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: UIN Press, 2007), h.27

2.2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi

1. Komunikator

Dalam suatu proses komunikasi, komunikator memiliki peran yang sangat penting, karena efektivitas komunikasi bergantung dari cara penyampaian komunikator.

Efektivitas proses komunikasi juga ditentukan oleh komunikator, oleh karena itu terdapat persyaratan yang dibutuhkan oleh seorang komunikator, yaitu:

1. Memiliki kredibilitas yang tinggi.
2. Mempunyai wawasan yang luas.
3. Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik.
4. Memiliki charisma.

2. Pesan

Dalam proses komunikasi, pesan berarti informasi yang akan disampaikan pada komunikan. Menurut fungsinya, pesan dapat dibagi menjadi beberapa bentuk, diantaranya:

1. **Informatif**, yaitu menyampaikan suatu informasi, lalu penerima bisa menyimpulkan sendiri.
2. **Persuasif**, yaitu berfungsi mempengaruhi pikiran, perasaan serta tingkah laku individu.
3. **Koersif**, yaitu pererapan sanksi.

Bentuk-bentuk ini dapat kita lihat di keseharian kita, contohnya dosen mengajar di kelas, fungsi yang digunakan adalah informatif, dan jika mahasiswa tidak mematuhi peraturan, fungsi yang digunakan adalah koersif.

3. Media

Media adalah alat atau saran yang dipergunakan pengirim pesan dalam penyampaian pesan pada penerima.

4. Komunikan

Komunikan ialah individu yang menjadi tujuan dalam kegiatan komunikasi, komunikan bisa berupa perseorangan atau orang banyak.

5. Efek

Efek ialah perbedaan apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

Dampak yang timbul bisa dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1. Dampak Kognitif**, ialah dampak yang timbul pada penerima pesan sehingga komunikan mengalami peningkatan intelektual
- 2. Dampak Afektif**, dampaknya lebih kuat daripada dampak kognitif, sehingga menimbulkan berbagai perasaan, seperti terharu, senang, dan lain-lain.

2.2.1.3 Fungsi Komunikasi

Berikut ini ialah beberapa fungsi komunikasi secara umum:⁴

1. Sebagai Alat Kendali

Berfungsi sebagai alat komando atau kendali. Kontrol berarti dalam hal ini berarti komunikasi dapat digunakan untuk mengontrol perilaku individu dengan memberikan aturan-aturan yang harus dipatuhi.

2. Sebagai Alat Motivasi

Komunikasi efektif bisa memotivasi individu melakukan sesuatu melakukan sesuatu.

3. Sebagai Ungkapan Emosional

Komunikasi dapat digunakan sebagai cara mengungkapkan perasaan yang ada dalam diri individu kepada orang lain.

4. Sebagai Alat Komunikasi

Komunikasi dapat digunakan untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh individu atau kelompok lain.

2.2.1.4 Tujuan Komunikasi

Menurut Arnold dan Bowers yang dikutip oleh Joseph A Devito dalam Komunikasi Antarmanusia, tujuan dari Komunikasi⁵ ialah sebagai berikut :

⁴ <https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-komunikasi.html> (diakses pada Sabtu, 06 Juni 2022, pukul 20.15 WIB)

⁵ Joseph A Devito, 2011, *Komunikasi Antarmanusia* (Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group)

1. **Untuk Menemukan**

Komunikasi dapat berguna bagi setiap orang dalam memahami dirinya sendiri serta orang lain.

2. **Untuk Meyakinkan**

Komunikasi massa biasa dilakukan oleh media untuk meyakinkan orang-orang guna mengubah perilaku dan sikapnya.

3. **Untuk Bermain**

Komunikasi bisa jadi alat untuk berbagi informasi yang menghibur, karena manusia membutuhkan hiburan.

2.2.2 **Komunikasi Antar Pribadi**

Manusia selaku makhluk sosial tentunya manusia akan menjalankan kegiatan sosial di kehidupan sehari-harinya. Kegiatan sosial tersebut membutuhkan suatu komunikasi sebagai media yang menghubungkan seseorang dengan orang lainnya. Dengan komunikasi maka manusia bisa menerima serta menyampaikan berbagai informasi yang dimiliki.

Dalam interaksinya dengan masyarakat, manusia akan menjalankan komunikasi guna melakukan penyampaian informasi. Dimana komunikasi yang tengah dijalankan diantara seseorang dengan orang lainnya secara tatap muka. Berikutnya pada ilmu komunikasi disebut dengan sebutan komunikasi antar pribadi.

Komunikasi antar pribadi dianggap komunikasi yang efektif guna memberikan perubahan tingkah laku suatu individu apabila ada persamaan tentang arti yang tengah diperbincangkan. Suatu tanda yang terdapat pada komunikasi antar pribadi ini berada

dalam arus balik. Arus balik ini mempunyai daya tangkap yang gampang untuk pihak komunikator secara verbal pada bentuk kata ataupun non verbal pada bentuk bahasa tubuh misalnya senyuman, anggukan serta lainnya.

Selama proses komunikasi antar pribadi dilakukan sangat penting adanya interaksi sejumlah informasi serta perasaan diantara seseorang dengan orang lainnya supaya tidak memicu kesalahpahaman pada saat menjalankan komunikasi.

2.2.3 Organisasi

Organisasi adalah bentuk kerja sama yang dilakukan individu dengan individu lainnya demi meraih tujuan bersama. Di dalam sebuah organisasi biasanya ada pembagian tugas dan fungsi melalui hireraki otoritas dan tanggung jawab. Hal ini sesuai dengan tulisan Arni Muhammad (2007:23) dalam buku *Komunikasi Organisasi*.⁶

Dari penjelasan tersebut dalam dikatakan jika organisasi ialah suatu usaha yang dilangsungkan oleh dua individu ataupun lebih, mempunyai tujuan, dan dibagi kedalam beberapa pangkat yang memiliki tanggungjawab.

2.2.3.1 Unsur-Unsur Organisasi

Organisasi sangat bervariasi, mulai dari organisasi skala kecil, dan juga organisasi berskala besar yang lebih rumit. Menurut Arni Muhamad dalam *Komunikasi Organisasi* mengatakan bahwa organisasi harus memiliki beberapa unsur, yakni:

⁶ Arni Muhamad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 23

a. Struktur Sosial

Pola hubungan yang ada antar anggota organisasi

b. Partisipan

Partisipan ialah orang-orang yang berkontribusi pada organisasi.

c. Tujuan

Hal yang menjadi tujuan dalam berorganisasi.

d. Teknologi

Fasilitas teknologi yang mendukung jalannya organisasi.⁷

2.2.3.2 Fungsi Organisasi

Menurut artikel dari laman www.lppsm.co.cc⁸, dalam upaya meraih tujuan organisasi, terdapat 4 (empat) fungsi organisasi, yakni:

- a. *Planning* (Perencanaan)
- b. *Organizing* (Pengaturan)
- c. *Accounting* (Pelaporan)
- d. *Controlling* (Pengawasan)

Dalam organisasi dibutuhkan perencanaan matang demi meraih tujuan organisasi. Untuk menjalankan perencanaan membutuhkan koordinasi dan pembagian tugas pada anggota organisasi, pelaporan serta pengawasan adalah fungsi yang dapat mendukung jalannya organisasi

⁷ Arni Muhamad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 29

⁸ www.lppsm.co.cc.(diakses pada hari Rabu, 22 Juni 2022, pukul 23.15 WIB)

2.2.4 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah suatu proses komunikasi berupa komunikasi yang kompleks dalam organisasi formal ataupun informal, dan komunikasi organisasi dapat menimbulkan pemahaman yang sama untuk mencapai tujuan organisasi.

2.2.4.1 Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan Komunikasi Organisasi ialah melancarkan jalannya suatu organisasi. Secara garis besar, tujuan Komunikasi Organisasi ialah untuk merubah dan mempengaruhi, serta menyamakan persepsi agar tujuan bersama dapat tercapai. Sementara itu, Liliweri mengatakan bahwa ada 4 (empat) tujuan Komunikasi Organisasi⁹, yaitu:

- a. Menyatakan pikiran, pendapat, atau pandangan.
- b. Berbagi informasi.
- c. Menyatakan emosi serta perasaan.
- d. Melakukan koordinasi.

2.2.5 Pola Komunikasi

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kata “Pola” berarti “bentuk atau sistem, cara struktur yang tetap dimana Pola itu sendiri bisa dikatakan sebagai contoh atau cetakan.”¹⁰

Sedangkan, menurut Djamarah, Pola Komunikasi diartikan sebagai bentuk

⁹ Liliweri, Alo. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013) h.372-373

¹⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Bali Pustaka, 1996), h.778

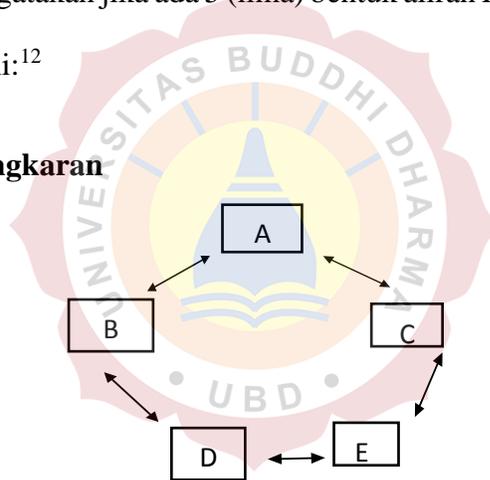
atau pola dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.¹¹

Dari kedua definisi Pola Komunikasi tersebut, Penulis menyimpulkan bahwa definisi Pola ialah suatu bentuk, rancangan, atau gambaran dari komunikasi yang dilihat dari jumlah komunikasinya.

2.2.5.1 Bentuk-Bentuk Pola Komunikasi

Dalam buku *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*, Abdullah Masmuh mengatakan jika ada 5 (lima) bentuk aliran Pola Komunikasi dalam sebuah organisasi, yakni:¹²

a. **Pola Lingkaran**



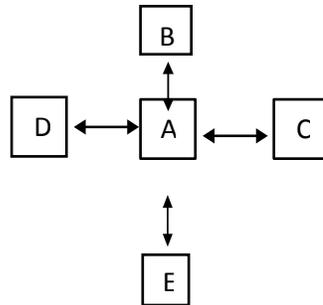
Gambar 2.1 Pola Komunikasi Lingkaran

Dalam Pola ini, semua anggota organisasi dapat berinteraksi dengan sesama dan memiliki daya untuk mempengaruhi kelompok, tetapi tanpa pemimpin yang jelas.

¹¹ Anita Trisiah, *Dampak Tayangan Televisi Pada Pola Komunikasi Anak*, (Palembang: Noer Fikri Offset, 2015), h.9

¹² Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Persepektif Teori Dan Praktek*, (Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhamadiyah Malang, 2008) hal. 58

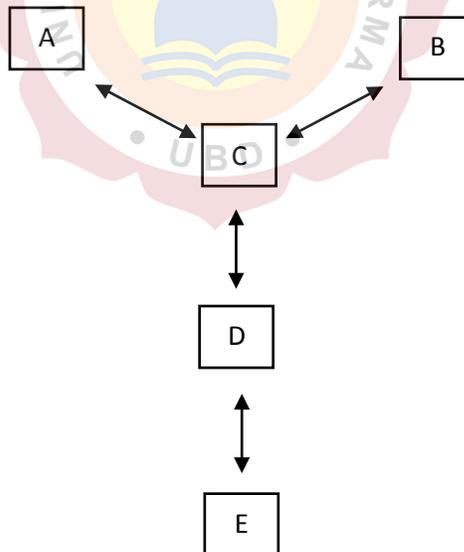
b. Pola Roda



Gambar 2.2 Pola Komunikasi Roda

Ada pemimpin yang jelas dalam Pola Roda, yang merupakan pusat dan berpengaruh dalam proses pemberian pesan, dan harus mengomunikasikan semua informasi kepada pemimpin terlebih dahulu.

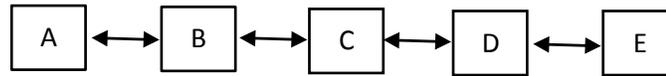
c. Pola Y



Gambar 2.3 Pola Komunikasi Y

Dalam Pola Y, ada Pimpinan yang jelas. Semua anggota yang terlibat bisa mengirim atau menerima pesan satu sama lain.

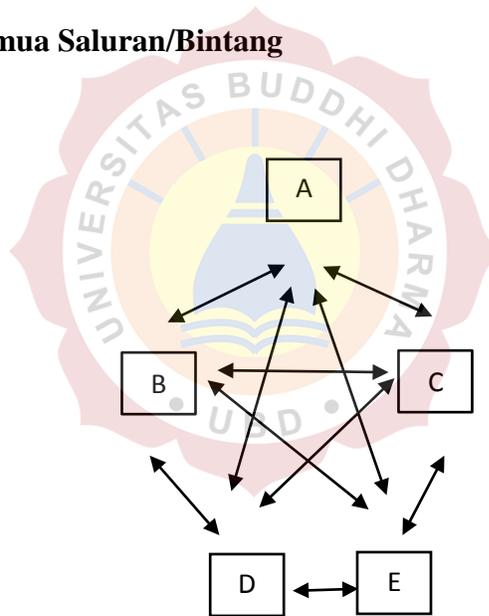
d. Pola Rantai



Gambar 2.4 Pola Komunikasi Rantai

Dalam Pola Rantai, ada beberapa tingkatan yang disebut dengan komunikasi ke atas, atau sebaliknya.

e. Pola Semua Saluran/Bintang



Gambar 2.5 Pola Komunikasi Bintang

Pola semua saluran/bintang ialah kombinasi dan pengembangan dari Pola lingkaran yang mana terjadi intraksi timbal balik antara anggota tanpa mengetahui siapa pemimpinnya.

Dari kelima Pola Komunikasi yang dijabarkan diatas, Penulis mengamati Pola Komunikasi Organisasi yang diterapkan di CV. Bintang Makmur cenderung memiliki bentuk Pola Y, karena alur informasinya harus bertahap dalam proses dari tingkat jabatan yang paling rendah sampai jabatan tertinggi. Informasi dari anggota Divisi tertentu harus disampaikan terlebih dahulu kepada Kepala Divisinya, lalu disampaikan kepada Pimpinan CV. Bintang Makmur.

2.2.6 Pola Komunikasi Organisasi

Secara umum, Pola Komunikasi dibedakan menjadi 2 (dua) saluran¹³, yaitu:

1. Saluran Komunikasi Formal

Berbagai posisi atau jabatan muncul dalam struktur organisasi, garis, fungsi dan matriks tergantung pada batas tanggung jawab dan otoritasnya.

Adapun Pola Komunikasi formal dapat berbentuk 4 Pola, yakni:

- a. *Downward Communication*
- b. *Upward Communication*
- c. *Horizontal Communication*
- d. *Diagonal Communication*

2. Saluran Komunikasi Informal

Jaringan komunikasi informal memungkinkan siapa pun di dalam organisasi berkomunikasi secara bebas, terlepas dari hierark atau jabatannya. Apa yang mereka bicarakan biasanya bersifat umum, seperti

¹³ Purwanto, Ngalm. *Psikologi Pendidikan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2006) h.40-45

hiburan, keluarga, anak-anak, dan juga dapat berbicara tentang hal-hal yang berkaitan dengan situasi kerja di dalam organisasi.

2.2.7 Kinerja Karyawan

Organisasi membutuhkan manusia sebagai sumber daya pendukung terpenting untuk meraih tujuan perusahaan. SDM yang berkualitas dapat mendorong organisasi berkembang dan meningkatkan produktivitas organisasi itu sendiri. Salah satu bagian penting yang berkontribusi dalam meningkatkan produktivitas suatu organisasi adalah Karyawan, yakni orang-orang yang bekerja untuk organisasi.

Menurut Mangkunegara, definisi Kinerja (prestasi kerja) ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.¹⁴

2.2.7.1 Indikator Kinerja Karyawan

Keberhasilan kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh tingkat Kinerja Karyawan, baik individual atau kelompok. Berikut beberapa pendekatan untuk mengukur sejauh mana Kinerja Karyawan secara individu adalah:¹⁵

1. Kualitas

Sejauh mana hasil dari suatu aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna.

2. Kuantitas

Jumlah unit yang dihasilkan dalam suatu siklus waktu.

¹⁴ Mangkunegara, Anwar P. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: Rosdakarya. 2009) h.67

¹⁵ Robbins, P. Stephen. *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. (Molan. Jakarta: Erlangga.2006) h.260

3. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu yang ditentukan.

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan SDM semaksimal mungkin guna menambah keuntungan serta mengurangi kerugian dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Tingkat dimana seorang anggota organisasi bisa bekerja sesuai fungsinya tanpa dibantu atau dibimbing oleh pengawas.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah landasan berpikir, yang diturunkan dari alur pemikiran penulis dan digunakan sebagai skema berpikir untuk memperkuat metrik yang mendasari penelitian ini. Dalam kerangka ini, penulis menggambarkan fenomena utama penelitian. Penjelasan yang disusun menggabungkan teori dan fenomena yang dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang penelitian, kajian teoritis, dan fokus penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya oleh penulis, maka dapat disusun kerangka pemikiran dalam bagan di bawah ini:



Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi berfokus pada model yang menggabungkan berbagai prinsip atau kerangka teoritis yang berfungsi sebagai pedoman bagaimana melakukan penelitian dalam konteks paradigma tertentu. Metodologi secara harfiah adalah ilmu tentang metode dan mencakup prinsip-prinsip dan standar yang digunakan sebagai pedoman untuk penelitian. Metodologi ini menerjemahkan prinsip-prinsip paradigma ke dalam bahasa penelitian dan menunjukkan bagaimana menjelaskan, mengkaji dan mendekati dunia. Metode ini memberikan gambaran yang lebih sempit tentang metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan berbagai bukti empiris.

3.1 Paradigma Penelitian

Menurut Mackenzie dalam Kivunja dan Kuyini¹⁶, istilah Paradigma dalam Penelitian digunakan untuk menggambarkan pandangan Penulis terhadap dunia. Pandangan dunia ini ialah perspektif, pemikiran, atau aliran pemikiran, atau seperangkat keyakinan, yang menginformasikan makna atau interpretasi data dari Penelitian. Sebuah paradigma Penelitian secara inheren mencerminkan kepercayaan peneliti tentang dunia dan prinsip abstrak yang membentuk bagaimana Penulis melihat dunia, dan bagaimana Penulis menafsirkan dan bertindak di dalam Penelitian itu. Harmon dan Moleong menjabarkan paradigma sebagai dasar dalam melakukan

¹⁶ Kivunja dan Kuyini. *Understanding and Applying Research Paradigms in Educational Contexts*.2017. h.26

persepsi, berpikir, menilai, dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas.¹⁷

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan Paradigma Penelitian Konstruktivis. Paradigma Konstruktivis ini menyatakan bahwa identitas suatu objek atau hal disebabkan oleh bagaimana orang berbicara tentang objek tersebut dan bahasa apa yang digunakan untuk mengungkapkan konsep tersebut. Keberadaan simbol dan bahasa menjadi penting dalam proses pembentukan realitas. Berbagai kelompok dengan identitas, makna, minat, pengalaman, dan lainnya mencoba mengekspresikan diri mereka dan secara simbolis berkontribusi untuk membentuk realitas. Realitas secara simbolis merupakan hasil konsensus sosial kolektif. Realitas tidak muncul secara utuh, tetapi harus difilter dahulu sebelumnya dengan cara seseorang melihat sesuatu.¹⁸

3.2 Pendekatan Penelitian

Metode Penelitian Kualitatif ialah Penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci.¹⁹ Metode Penelitian Kualitatif digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.²⁰

¹⁷ Moleong, L. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.2004) h.49

¹⁸ Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika.2011) h.67

¹⁹ Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: CV. Alfabeta.2005) h.25

²⁰ Saryono. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Alfabeta.2010) h.176

Penelitian Kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian yang berfokus pada memperoleh data melalui komunikasi terbuka dan percakapan. Metode ini tidak hanya menaritahu tentang apa yang dipikirkan orang tetapi juga mengapa mereka dapat berpikir seperti itu. Metode Penelitian Kualitatif dirancang sedemikian rupa sehingga membantu mengungkapkan perilaku dan persepsi audiens target dengan merujuk pada topik tertentu. Temuan penelitian yang metode Kualitatif lebih deskriptif dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh lebih mudah.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah pertama yang dimiliki seorang Peneliti untuk mengumpulkan informasi dan data untuk melakukan penyelidikan terhadap data yang diperoleh. Metodologi Penelitian ini menguraikan dan menganalisis desain Penelitian dengan menggambarkan prosedur, langkah-langkah yang diambil, durasi penelitian, sumber data yang diperoleh, dan dengan apa data tersebut diperoleh, kemudian akan dianalisis.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam Penelitian ini ialah Penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara mendetail. Penelitian ini tidak mengutamakan ukuran populasi atau sampling, bahkan populasi yang dipakai sangat terbatas. Jika data yang terkumpul mendalam dan dapat menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampel lain. Fokus di sini bukan pada jumlah data, tetapi pada kedalaman (kualitas) data.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

3.4.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber data dari mana informasi diminta sesuai dengan pertanyaan penelitian.

Untuk mendapatkan data yang tepat, diperlukan identifikasi informan yang kompeten dan memenuhi kebutuhan data. Adapun Subjek dari penelitian ini ialah Pimpinan CV. Bintang Makmur, Kepala HRD (*Human Resources Department*) CV. Bintang Makmur, dan salah satu perwakilan karyawan.

3.4.2 Objek Penelitian

Objek Penelitian dapat dinyatakan sebagai situasi sosial Penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi di dalamnya. Pada objek Penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu.²¹ Dalam objek Penelitian ini yang dijadikan fokus Penelitian ialah Pola Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan Pada CV. Bintang Makmur.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Pengumpulan data sangat penting dalam penelitian karena mempengaruhi proses analisis yang mengarah pada kesimpulan. Teknik pengumpulan data memastikan bahwa penelitian akan memberikan hasil yang baik. Tanpa teknik pengumpulan data, penelitian tidak dapat dilakukan dan bahkan hasil informasi yang

²¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta.2007) h.215

diharapkan tidak akan sesuai. Ada dua jenis teknik pengumpulan data, yakni data primer dan data sekunder:

3.5.1 Data Primer

Data dikumpulkan dan diolah secara langsung oleh Peneliti dari suatu subjek penelitian atau objek penelitian. Hal ini dapat dilakukan dalam bentuk wawancara, observasi serta dokumentasi. Untuk mendapatkan semua informasi tentang data yang kita inginkan, kita memerlukan suatu teknik untuk mencapainya, salah satunya ialah melalui wawancara. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana subjek diberikan beberapa pertanyaan, wawancara juga berperan penting dalam penelitian, karena dapat memastikan bahwa informasi dan data yang diperoleh semakin akurat.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder ialah sumber data yang diperoleh melalui media perantara. Data sekunder biasanya berupa bukti atau catatan/laporan historis telah tersusun dalam arsip.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian membutuhkan analisis data yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan selama proses pengumpulan data. Semua jawaban yang diberikan kepada Peneliti terlebih dahulu dianalisis dan akhirnya disimpulkan, dan pada akhirnya penelitian akan berhasil.

Secara umum, analisis data bertujuan untuk dapat menjelaskan data yang diperoleh, yang pada akhirnya mengarah pada kesimpulan dari analisis data. Analisis

data ialah proses atau usaha mengolah data menjadi informasi baru sehingga karakteristiknya lebih mudah dipahami dan membantu memecahkan masalah.

Teknik pengumpulan data yang Penulis lakukan dalam penelitian ini ialah wawancara mendalam (*depth interview*), observasi, dan juga dokumentasi.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ialah tempat seorang Penulis melakukan Penelitian. Adapun dalam menyusun Penelitian ini, Penulis melakukan Penelitian di CV. Bintang Makmur yang berlokasi di Poris Indah, Jl. Galaxy Raya Blok F3 No. 12, RT 06/01, Cipondoh Indah, Tangerang. Waktu Penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal 1 Mei sampai dengan 31 Juli 2022.

