

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan internal merupakan kegiatan sekelompok individu dalam organisasi dan memiliki keterikatan oleh suatu kepentingan untuk mencapai tujuan tertentu. Hubungan internal memiliki cakupan publik seperti karyawan, Manajer sub divisi dan publik yang terlibat dalam urusan organisasi atau lembaga. Kegiatan *internal public relation* perlu dijalankan dengan terstruktur melalui unsur komunikasi dengan publik internal.

Hubungan internal merupakan fenomena ketika seorang *public relation* dalam sebuah organisasi/lembaga menjalin komunikasi antar lini publik terutama karyawan untuk saling bersinergi dan aktif bertukar informasi untuk mencapai tujuan lembaga. Peran komunikasi internal dalam proses hubungan internal berkaitan pola komunikasi karyawan terhadap lingkungan internal lembaga. Komunikasi internal cukup dipandang sebelah mata, namun komunikasi internal memiliki peranan dalam membentuk pola komunikasi karyawan antar lini jabatan sehingga karyawan dapat mengenal satu sama lain dan meningkatkan hubungan kerja.

Untuk meningkatkan komunikasi internal seorang *public relation* perlu memahami karakteristik publik internal sehingga dapat menyesuaikan program yang dirancang dalam meningkatkan pola komunikasi antar karyawan. Kebutuhan karyawan akan aktualisasi diri dapat disalurkan melalui pola komunikasi yang terbuka antara karyawan dengan atasan.

Urgensi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan internal yang terjalin di instansi pemerintahan melalui komunikasi internal, dengan harapan komunikasi internal menjadi media untuk menghubungkan alur komunikasi antar lini divisi sehingga dapat meningkatkan *chemistry* antar pegawai.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang memiliki tema serupa yaitu penelitian yang dilakukan oleh Karmila (2021) meneliti terkait Hubungan Internal Service Quality Dengan Loyalitas Pelanggan, dengan fokus penelitian kualitas pelayanan meningkatkan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Islam Surabaya

Hubungan internal dalam sebuah instansi/lembaga berkaitan pola komunikasi yang terjalin antara atasan, karyawan dan berbagai macam divisi kerja yang terdapat di suatu instansi. Pola komunikasi memiliki keterkaitan dalam keberhasilan dan motivasi kerja karyawan dan seluruh elemen yang terlibat dalam instansi terkait.

Lembaga pemerintah Kota Bandung merupakan sebuah lembaga pelayanan masyarakat Kota Bandung dibawah pengawasan pemerintah kota bandung. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan lembaga pemerintahan Kota Bandung yang bertugas mengelola investasi serta memberikan layanan perizinan di Kota Bandung secara terpadu. DPMPTSP bertujuan untuk mempermudah proses perizinan bagi masyarakat dan pelaku usaha dengan menyediakan layanan di satu pintu, sehingga lebih cepat, transparan, dan efisien. (dpmptsp.bandung.go.id).

Pemilihan tempat penelitian pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dilatarbelakangi oleh keunikan dan karakteristik dari kegiatan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bandung yang tidak terdapat pada instansi Dinas di Kota Bandung. Peneliti selama melaksanakan praktik kerja lapangan mengamati kegiatan hubungan internal yang menarik seperti agenda rapat, coffee break, senam karyawan, perlombaan 17 agustus khusus karyawan dan banyak macam kegiatan internal lainnya yang dilaksanakan oleh instansi.

Saat pelaksanaan praktik kerja lapangan, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung memiliki pola komunikasi yang cukup baik antara lini divisi yang berbeda, pola komunikasi yang kuat dapat terjalin dengan adanya ikatan dan ruangan kerja tanpa sekat yang mampu mempermudah interaksi antara karyawan dalam ruang lingkup kerja. Ruang Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terletak ditengah ruangan kantor yang menjadi tempat kumpul karyawan untuk sekedar berkomunikasi dan beristirahat sejenak. Fenomena ini dilengkapi dengan desain ruangan humas yang nyaman dengan interior seperti *cafe* sehingga para karyawan dari divisi yang berbeda seringkali menjadikan ruangan divisi humas sebagai tempat beristirahat dan menceritakan terkait hal-hal yang dialami selama bekerja. (Observasi 17 Juli – 17 Agustus 2023).

Penelitian ini berfokus terhadap implementasi kegiatan hubungan internal yang dilakukan melalui komunikasi internal kepada karyawan

melalui komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. Penelitian ini mencari keunikan bagaimana lembaga mengemas kegiatan hubungan internal sehingga pesan komunikasi internal dapat tersampaikan kepada karyawan.

Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung banyak terlibat dengan berbagai kegiatan dan perancangan program yang melibatkan pegawai sehingga komunikasi yang terjalin dua arah antara lini atasan dengan para pegawai.

Keunikan ditemukan pada setiap peringatan HUT RI, para karyawan mengenakan kostum unik dengan tema yang ditentukan. Kegiatan perlombaan dilaksanakan dengan meriah dengan lomba yang unik seperti futsal daster untuk pegawai laki-laki, *fashion show* dan lomba pingpong. Kegiatan ini memicu semangat dan kekompakan pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memenangkan lomba yang dikompetisikan dengan instansi lain yang berada di lingkungan Jl. Cianjur Kota Bandung. Agenda seperti pemberian penghargaan terhadap para pegawai, kemudian agenda keolahragaan seperti jadwal bermain tenis meja dan badminton antar para karyawan dan atasan kerap menjadi agenda rutin yang dapat membangun pola komunikasi internal antar pegawai dan atasan. (Observasi 17 Juni – 17 Agustus 2023)

Fenomena ini menyangkut peran Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengelola program untuk terus mendorong kinerja para pegawai dengan mengumpulkan informasi melalui interaksi yang terjalin dengan para pegawai.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dan pengamatan observasi yang telah dicantumkan pada latar belakang di atas, maka fokus dari penelitian adalah “Bagaimana Hubungan Internal Dengan Karyawan Melalui Komunikasi Internal”.

Fokus penelitian yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, pertanyaan penelitian untuk memfokuskan wilayah penelitian, yakni:

- 1) Bagaimana proses komunikasi vertikal dalam hubungan internal diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
- 2) Bagaimana proses komunikasi horizontal dalam hubungan internal diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
- 3) Bagaimana proses komunikasi diagonal dalam hubungan internal diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian tentang Memiliki tujuan, diantaranya :

- 1) Menjelaskan proses komunikasi vertikal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pada publik internal.
- 2) Menjelaskan proses komunikasi horizontal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pada publik internal

- 3) Menjelaskan proses komunikasi diagonal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pada publik internal.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Berdasarkan penelitian, secara akademis penelitian ini diharapkan dapat :

- 1) Menambah perkembangan ilmu mengenai mata kuliah pengantar ilmu komunikasi.
- 2) Menambah pengetahuan mengenai komunikasi internal pada mata kuliah hubungan internal, psikologi komunikasi dan event management.
- 3) Menambah perkembangan ilmu mengenai hubungan internal.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan penelitian, secara praktisi penelitian ini diharapkan dapat :

- 1) Menjadi rujukan, rekomendasi, juga dipergunakan oleh praktisi public relations. Membantu praktisi *Public Relations* untuk mengetahui manfaat dari hubungan internal dalam publik internal.
- 2) Menjadi rujukan bagi lembaga pemerintah terkait hubungan internal dengan karyawan melalui komunikasi internal.
- 3) Memberi masukan untuk Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam proses hubungan internal melalui komunikasi internal.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan konsep yang dirancang secara tersusun untuk mempermudah proses penelitian. Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa landasan teoritis merupakan alur logika atau penalaran yang terdiri dari seperangkat definisi, konsep dan proposisi yang disusun secara sistematis.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, penelitian ini membahas ini tentang hubungan internal dengan karyawan dalam komunikasi internal. Pendekatan teoritis yang digunakan mencakup konsep komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Ketiga konsep ini diperkenalkan oleh Lawrence D. Brennan dengan tujuan memastikan agar hubungan komunikasi antara karyawan, baik dengan organisasi maupun sesama rekan kerja, tetap terjalin secara efisien.

Langkah awal yang harus diambil oleh seorang praktisi PR saat memulai suatu kegiatan adalah memonitoring sebelum program akan dijalankan sesuai dengan rencana yang telah disusun terlebih dahulu. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini difokuskan terhadap hubungan internal dengan karyawan melalui komunikasi internal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dengan menerapkan konsep komunikasi internal.

1.5.2 Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal merupakan bentuk komunikasi dalam sebuah organisasi yang berlangsung antara karyawan dengan atasan dalam hierarki

organisasi. Komunikasi vertikal arus pertukaran informasi berjalan dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas memberikan jalur bagi pemberian arahan, umpan balik dan laporan yang diperlukan sebagai upaya mencapai tujuan organisasi secara Maksimal. Komunikasi vertikal terbagi dalam dua klasifikasi yaitu *downward communication* dimana seorang manajer memberikan arahan, instruksi dan motivasi terhadap karyawan untuk menuntaskan kewajibannya kepada lembaga, komunikasi ini bertujuan agar para karyawan tetap menyadari dan memahami tugas yang perlu dilaksanakan sesuai dengan tujuan lembaga. *Upward communication* merupakan komunikasi yang terjalin dari bawahan kepada atasan, komunikasi ini merupakan jalur komunikasi bagi para karyawan untuk menyampaikan saran atau sekedar menyampaikan permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga memungkinkan untuk praktisi humas memahami kondisi pegawai secara keseluruhan. (Suranto, 2018: 82)

1.5.3 Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal adalah bentuk komunikasi dalam organisasi yang terjalin antara individu yang memiliki kedudukan hierarki yang sama dalam sebuah organisasi. Komunikasi ini terjalin seperti antara Divisi Humas DPMPTSP dengan Divisi Kepegawaian DPMPTSP, hal ini melibatkan fungsi untuk saling berkoordinasi, kolaborasi, dan penyelesaian permasalahan yang terdapat dalam lembaga untuk saling bertukar pikiran dan saran meskipun melibatkan individu yang berada dalam hierarki yang sama namun dalam bidang yang berbeda. Komunikasi horizontal memungkinkan informasi yang diterima bergerak cepat sehingga dapat mendorong pengambilan Keputusan yang cepat dan akurat. Peran

Humas DPMPTSP dalam hal ini adalah bagaimana antar karyawan dapat berkoordinasi dengan baik tanpa adanya sekat, sebab Humas DPMPTSP merupakan pusat informasi yang dapat diakses oleh para pegawai dan menjadi divisi yang selalu berkoordinasi antar lini divisi (Suranto, 2018: 88).

1.5.4 Komunikasi Diagonal

Komunikasi Diagonal merupakan bentuk komunikasi dalam sebuah organisasi yang melibatkan antara lintas divisi dan hierarki yang lebih tinggi serta melampaui garis struktural formal perputaran informasi mengalir terhadap individu yang memiliki perbedaan hierarki maupun bidang. Komunikasi diagonal memudahkan koordinasi yang fleksibel dan responsif, dalam kasus tertentu dibutuhkan diskusi antara manajer dan pegawai sebab mereka memiliki keterlibatan dalam persoalan yang dihadapi, komunikasi internal dapat mengurangi kesenjangan antar hierarki dan mempermudah permasalahan yang dihadapi oleh lembaga dengan terciptanya kolaborasi. Komunikasi diagonal menjadi tolak ukur adaptabilitas dan responsivitas antar hierarki di sebuah lembaga ketika dihadapkan dengan sebuah persoalan maupun penyelesaian tugas. (Suranto, 2018: 89).

1.6 Landasan Konseptual

1.6.1 Hubungan Internal

Hubungan internal merupakan interaksi komunikasi dalam sebuah organisasi yang melibatkan publik internal seperti karyawan, manajer dan atasan. Hubungan ini mencakup koordinasi, apresiasi dan kolaborasi antara lini hierarki pada sebuah lembaga sehingga individu dapat menyesuaikan perannya dalam

menyelesaikan tugas yang diberikan. Hubungan internal yang baik dapat membangun kultur kerja lembaga yang sehat.

Hubungan internal dibangun melalui program yang terdapat di lembaga seperti *coffe break*, kegiatan olahraga rutin antar karyawan, rapat rutin, kegiatan diluar kantor seperti *family gathering* dan kegiatan yang membuat karyawan, manajer dan atasan dapat saling berkomunikasi tanpa adanya batasan. Menurut Jefkins, baik dan tidaknya hubungan internal didasarkan oleh tiga hal pokok yaitu keterbukaan manajemen, kesadaran dan keberadaan pihak praktisi *public relations* terhadap pihak internal untuk membuka ruang komunikasi internal (Ishaq, 2017: 132).

1.6.2 Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan komunikasi terkait penyampaian gagasan, koordinasi serta pemberian motivasi yang melibatkan seluruh jajaran hierarki di sebuah lembaga. Komunikasi internal dilakukan untuk menjalin hubungan baik antara lini jabatan dan pegawai dapat tujuan perusahaan. Komunikasi internal yang maksimal dapat dilakukan dengan menghilangkan pembatas antara pegawai dan atasan dalam berkomunikasi. Komunikasi internal yang baik mendorong koordinasi dan motivasi kerja pegawai. Menurut Daft (Dalam Effendy), komunikasi internal merupakan proses penyampaian informasi yang dapat membantu karyawan untuk memahami tujuan dan arah organisasi, dengan menekankan pentingnya aliran informasi yang jelas untuk mengurangi salah persepsi terhadap informasi yang diterima (Effendy, 2017: 122).

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, yang berlokasi Jl. Cianjur No. 34, Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat. Penentuan lokasi penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana pola hubungan internal melalui proses komunikasi internal terkait program dan kegiatan yang menggunakan komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal dalam penerapannya kepada pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandung. (Observasi 17 Juni – 17 Agustus)

1.7.2 Paradigma dan pendekatan

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma konstruktivisme, yang meyakini bahwa realitas tidak ditemukan secara pasif melalui pengamatan semata, melainkan dibentuk melalui proses interaksi aktif antara individu dengan lingkungan di sekitarnya.

Konstruktivisme menekankan bahwa setiap individu senantiasa berupaya untuk memahami realitas kehidupan dan lingkungan kerjanya. Mereka membentuk makna-makna subjektif berdasarkan pengalaman pribadi yang berkaitan dengan objek atau hal-hal tertentu. Karena makna-makna ini sangat beragam dan kompleks, peneliti perlu menggali keragaman pandangan yang ada, bukan justru menyederhanakannya menjadi beberapa kategori atau konsep saja. Oleh karena itu, peneliti berupaya menangkap sebanyak mungkin perspektif dari para partisipan terkait situasi yang sedang dikaji. (Cresswell, 2017 : 11)

Pendekatan kualitatif bertujuan menggali permasalahan yang berkaitan dengan perlakuan marginal terhadap kelompok tertentu. Untuk memahami persoalan ini, peneliti mengumpulkan kisah-kisah dari individu-individu tersebut melalui metode naratif. Selanjutnya, mereka diwawancarai untuk mengetahui pengalaman pribadi yang mereka alami terkait penindasan dan proses peminggiran tersebut. (Cresswell, 2017: 25)

Pendekatan kualitatif digunakan karena menekankan pemahaman secara interpretatif, atau melalui pendekatan yang berbasis pada pengalaman batin. Penelitian kualitatif berupaya menafsirkan kejadian empiris yang dialami langsung oleh partisipan, seperti motivasi, perilaku, maupun aspek kepribadian lainnya. Dalam pendekatan ini, suatu temuan dianggap sah apabila informasi yang disampaikan peneliti benar-benar mencerminkan kondisi nyata dari objek yang diteliti. Namun, penting untuk dipahami bahwa dalam pandangan kualitatif, kebenaran data tidak bersifat tunggal, melainkan beragam, tergantung pada konstruksi individu yang dibentuk oleh proses mental masing-masing, sesuai dengan latar belakang yang berbeda-beda. (Sugiyono, 2013: 268)

Paradigma konstruktivistik dipilih oleh peneliti karena selaras dengan fokus penelitian, yakni mengamati fenomena dalam program hubungan internal. Fenomena ini termasuk dalam aktivitas kehumasan, sehingga peneliti merasa tertarik untuk menjadikannya sebagai objek kajian. (Nasution, 2023:108)

1.7.3 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah prosedur ilmiah untuk mendapatkan pemahaman mengenai tata cara atau langkah-langkah yang digunakan sebagai data penelitian merupakan definisi dari metode penelitian. Bungin (2003) Metode penelitian dapat diartikan sebagai pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data demi mencapai tujuan dan manfaat tertentu. Pendekatan ilmiah ini mengacu pada prinsip-prinsip keilmuan yang meliputi sifat rasional, berdasarkan pengalaman nyata (empiris), dan disusun secara sistematis. (Nasution, 2023: 1).

Metode kualitatif merupakan suatu metode yang melihat suatu peristiwa maupun pemikiran pada masa sekarang. Pendekatan deskriptif ditunjukkan untuk menggambar peristiwa secara aktual mengenai fakta-fakta, menguji hipotesa, serta membuat prediksi dan mendapatkan implikasi dari permasalahan. (Nasution, 2023:34)

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan serta menguji keabsahan fokus penelitian. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan analisis melalui studi literatur guna membahas konsep serta topik yang dikaji. Metode ini dimanfaatkan dalam pengumpulan data untuk menjelaskan bagaimana proses komunikasi internal dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam membangun pola komunikasi internal dalam konteks hubungan internal.

a) Jenis data

Data penelitian yang digunakan merupakan data yang primer dengan kata lain data yang diperoleh langsung dari lembaga yang diteliti. Jenis data primer ini membantu penulis dalam menggambarkan fenomena hubungan internal pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, maka jenis data yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

- 1) Data tentang bagaimana komunikasi vertikal pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pada hubungan internal?
- 2) Data tentang komunikasi vertikal pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pada hubungan internal?
- 3) Data tentang komunikasi diagonal pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pada hubungan internal?

(b) Sumber data

Data yang dikumpulkan memerlukan dukungan dari referensi lain yang memiliki keterkaitan dengan fenomena serta fokus penelitian. Informasi tersebut diperoleh dari berbagai pihak yang berfungsi sebagai perantara, dan bisa diakses melalui beragam catatan atau dokumentasi milik pihak lain.

1) Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber utama tempat data asli pertama kali diperoleh. Data ini didapat langsung dari pihak yang terkait, baik melalui pernyataan langsung dari subjek maupun hasil observasi. Dalam konteks penelitian ini, yang menjadi sumber data primer meliputi Pranata Hubungan Masyarakat

Muda pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta Staf Humas di lingkungan DPMPTSP Kota Bandung.

2) Sumber data sekunder

Data sekunder mencakup catatan historis yang tersimpan dalam arsip, baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum. Dalam penelitian ini, referensi yang digunakan diperoleh melalui kajian literatur seperti buku, jurnal, laporan, serta dokumentasi. Selain itu, dilakukan pula wawancara dengan informan terkait guna melengkapi data primer. Peneliti berupaya mengumpulkan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung, yakni melalui wawancara dan observasi pasif terhadap kegiatan hubungan internal yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

1.7.4 Teknik pemilihan informan

Teknik pemilihan informan dalam sebuah penelitian merupakan suatu tahapan untuk memilih orang yang dapat berkoordinasi untuk memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga dapat membantu penelitian dalam mendapatkan data lapangan. Spradley (1979) menjelaskan sumber informasi adalah actor kunci dalam penelitian lapangan merupakan individu yang dihubungi oleh peneliti untuk menjelaskan teknis dan informasi di lapangan (Nasution, 2023 : 88).

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan pihak yang memiliki keterkaitan terhadap kegiatan hubungan internal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga peneliti mendapatkan data yang

faktual. Penelitian ini menentukan informan dari diskusi dengan pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terlibat dalam melakukan kegiatan hubungan internal. Berikut merupakan kriteria informan yang diperlukan dalam penelitian sebagai berikut :

- 1) Pranata Hubungan Masyarakat Muda Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
- 2) Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian.
- 3) Staf Humas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.7.5 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dilaksanakan untuk memperoleh informasi terkait fenomena yang diteliti, hal ini merupakan elemen penting yang dapat mendukung penelitian. Berikut Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti :

a) Wawancara Mendalam

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan informan guna memperoleh informasi yang relevan. Menurut Rowley (2009), wawancara sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menggali fakta, memahami pandangan, sikap, serta pengalaman individu. (Nasution, 2023: 102)

Penulis memilih teknik wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi yang rinci terkait kegiatan hubungan internal melalui komunikasi internal yang dilakukan melalui penerapan konsep komunikasi internal.

b) Observasi pasif

Observasi pasif merupakan teknik pengumpulan data melalui informan tanpa harus mengikuti kegiatannya secara langsung. Data observasi pasif dapat diperoleh secara langsung pada tempat penelitian tanpa harus mengikuti kegiatan yang ada di instansi penelitian. Nasution (2019) menjelaskan observasi pasif sebagai pengamatan yang dilakukan tanpa campur tangan peneliti pada kegiatan yang sedang berlangsung. Peneliti memposisikan diri sebagai netral untuk memperoleh data yang otentik.

1.7.6 Teknik analisis data

Analisis data merupakan proses mengolah informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, kemudian menyusunnya secara sistematis, mengidentifikasi data penting, serta menarik kesimpulan dari informasi yang tersedia. Menurut Sugiyono (2018), analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu pendekatan yang dimulai dari data di lapangan, lalu dikembangkan menjadi hipotesis awal. Selanjutnya, hipotesis ini dianalisis dan diuji secara berulang untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Nasution (2023:106)

Berikut teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian :

1) Pengorganisasian data

Langkah pertama yang dilakukan adalah mengorganisasikan keseluruhan data yang telah diperoleh secara terstruktur terkait hubungan internal melalui komunikasi internal di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, sehingga data yang dihimpun sesuai dengan klasifikasi data yang ada.

2) Membaca dan mencatat data

Penulis melakukan pembacaan data secara rinci dan mencatat poin penting yang diperoleh dari data yang telah diklasifikasikan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam terkait fenomena yang dikaji. Pencatatan data dapat mempermudah klasifikasi data sesuai dengan jenisnya. Data yang disajikan mengenai hubungan internal melalui komunikasi internal, data yang disajikan dalam bentuk teks naratif

3) Analisis

Pada tahapan ini penulis memberikan gambaran data kemudian untuk dapat dianalisis. Data yang telah disusun akan dianalisis lebih lanjut untuk memperoleh Kesimpulan untuk menemukan makna dari data yang telah dikumpulkan. Proses analisis data dilakukan dengan penekanan pada fokus penelitian. Penelitian ini menjabarkan proses hubungan internal dengan karyawan melalui komunikasi internal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.