

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Organisasi merupakan suatu sistem sosial yang melibatkan berbagai individu dengan tugas, tanggung jawab, dan fungsi yang berbeda dalam mencapai tujuan bersama. Perbedaan fungsi tersebut menciptakan hubungan kerja yang saling berkaitan sehingga pelaksanaan aktivitas organisasi memerlukan proses yang mampu menghubungkan berbagai pihak dan bagian kerja. Salah satu unsur yang mendukung hubungan tersebut adalah komunikasi karena melalui proses komunikasi, informasi dapat disampaikan, dipahami, dan ditindaklanjuti oleh anggota organisasi sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Komunikasi memungkinkan anggota organisasi memahami tugas dan tanggung jawab, membangun kesamaan pemahaman, serta menyesuaikan tindakan dalam pelaksanaan pekerjaan. Hubungan komunikasi dalam organisasi tidak hanya berlangsung antara atasan dan bawahan, tetapi juga antaranggota organisasi yang memiliki kedudukan relatif sejajar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi menjadi bagian penting dalam mendukung keteraturan hubungan kerja dan kelancaran aktivitas organisasi.

Salah satu bentuk komunikasi yang berlangsung dalam organisasi adalah komunikasi internal. Ruslan menjelaskan bahwa komunikasi internal merupakan hubungan komunikasi antara perusahaan dengan publik internalnya yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian atau hubungan

komunikasi antara karyawan dengan pihak manajemen perusahaan (Ruslan, 2020: 275). Komunikasi internal berkaitan dengan proses komunikasi yang berlangsung di antara pihak-pihak dalam lingkungan internal perusahaan.

Komunikasi internal tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi dari pihak manajemen kepada karyawan, tetapi juga mencakup hubungan komunikasi timbal balik yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dalam organisasi. Ruslan menjelaskan bahwa komunikasi internal berfungsi sebagai media komunikasi timbal balik antara perusahaan dan karyawan yang mendukung terciptanya hubungan kerja yang harmonis (Ruslan, 2020: 275). Komunikasi internal memungkinkan informasi mengenai arahan, pelaksanaan pekerjaan, laporan, maupun tanggapan dipertukarkan sehingga anggota organisasi memperoleh pemahaman yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Perusahaan manufaktur merupakan salah satu bentuk organisasi yang memiliki kebutuhan komunikasi tinggi karena aktivitas operasionalnya melibatkan berbagai bagian dan level organisasi yang saling berkaitan. Pelaksanaan pekerjaan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga pada hubungan kerja yang mencakup penyampaian instruksi, pelaporan aktivitas, pertukaran informasi, dan koordinasi antarbagian. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal menjadi bagian yang relevan untuk dipahami dalam konteks organisasi manufaktur.

PT Feng Tay Indonesia merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang produksi alas kaki olahraga dan menjadi bagian dari Feng Tay Group yang berpusat di Taiwan (Feng Tay Enterprises Co., Ltd.) Aktivitas operasional perusahaan melibatkan berbagai bagian kerja dengan fungsi dan tanggung jawab yang berbeda dalam mendukung proses produksi. Keterlibatan berbagai bagian dan level organisasi tersebut menciptakan hubungan kerja yang memerlukan penyampaian informasi, arahan, laporan, serta koordinasi secara berkelanjutan.

Hasil wawancara awal (pra-penelitian) yang dilakukan pada Desember 2025 terhadap salah satu pihak yang terlibat dalam aktivitas operasional PT Feng Tay Indonesia memberikan gambaran bahwa komunikasi internal berlangsung dalam berbagai aktivitas kerja sehari-hari. Proses tersebut mencakup penyampaian arahan pekerjaan, pelaporan hasil kerja, penyampaian tanggapan, serta koordinasi antarpegawai. Komunikasi tersebut berlangsung melalui hubungan antara pihak yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan, pihak yang mengelola aktivitas operasional, dan pihak yang melaksanakan pekerjaan secara langsung.

Hasil pra-penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berlangsung dari pihak yang memiliki kewenangan kepada pihak yang melaksanakan pekerjaan, tetapi juga bergerak dari pelaksana kepada pihak yang memiliki kewenangan serta antarpegawai yang terlibat dalam aktivitas kerja. Hubungan komunikasi tersebut digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai tugas, kebutuhan pekerjaan, laporan, tanggapan, dan

penyesuaian aktivitas. Temuan awal ini menunjukkan adanya dinamika komunikasi antarlevel dan antarpihak dalam organisasi yang berkaitan dengan proses koordinasi kerja.

Aktivitas kerja yang melibatkan berbagai pihak memerlukan koordinasi agar pelaksanaan pekerjaan dapat berlangsung secara selaras. Handoko menjelaskan bahwa koordinasi diperlukan untuk mengintegrasikan tujuan dan kegiatan dari satuan-satuan organisasi yang berbeda agar pencapaian tujuan organisasi dapat berlangsung secara efisien (Handoko, 2023: 193). Perbedaan fungsi dan kegiatan antarbagian tersebut menyebabkan berbagai aktivitas kerja perlu dihubungkan agar tetap berjalan dalam satu arah organisasi.

Proses koordinasi memiliki keterkaitan dengan komunikasi karena penyelarasan aktivitas kerja memerlukan pertukaran informasi mengenai pembagian tugas, perubahan pekerjaan, pelaporan hasil, maupun penyesuaian aktivitas. Hubungan tersebut tidak hanya berlangsung antara pihak dengan kedudukan berbeda, tetapi juga antaranggota organisasi yang memiliki posisi kerja relatif sejajar. Komunikasi internal menjadi bagian yang relevan untuk memahami bagaimana koordinasi kerja berlangsung di dalam organisasi.

Ruslan menjelaskan bahwa komunikasi internal dalam organisasi berlangsung melalui komunikasi arus ke bawah (*downward communication*), komunikasi arus ke atas (*upward communication*), dan komunikasi sejajar (*sideways communication*) (Ruslan, 2020: 276). Komunikasi arus ke bawah berkaitan dengan penyampaian informasi dari pihak yang memiliki

kewenangan kepada anggota organisasi, komunikasi arus ke atas berkaitan dengan penyampaian informasi dari anggota organisasi kepada pihak yang memiliki kewenangan, sedangkan komunikasi sejajar berkaitan dengan hubungan komunikasi antaranggota organisasi yang memiliki kedudukan relatif setara.

Ketiga arus komunikasi tersebut digunakan sebagai kerangka untuk memahami fenomena yang ditemukan dalam pra-penelitian. Penyampaian arahan kerja dapat dipahami melalui komunikasi arus ke bawah, penyampaian laporan dan tanggapan melalui komunikasi arus ke atas, sedangkan pertukaran informasi dan koordinasi antarpegawai dapat dipahami melalui komunikasi sejajar. Kerangka tersebut memungkinkan penelitian menganalisis komunikasi internal berdasarkan arah komunikasi yang berlangsung dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia.

Penelitian mengenai komunikasi internal telah dilakukan dalam berbagai konteks organisasi, tetapi penelitian terdahulu cenderung menempatkan komunikasi internal dalam kaitannya dengan hasil tertentu, seperti keterlibatan karyawan, kinerja pegawai, efektivitas kerja, maupun kinerja tim. Penelitian ini mengambil posisi yang berbeda dengan memusatkan perhatian pada proses komunikasi internal melalui komunikasi arus ke bawah, komunikasi arus ke atas, dan komunikasi sejajar dalam mendukung koordinasi kerja. Fenomena penelitian juga dipahami melalui perspektif pihak-pihak yang berada pada level pengambil kebijakan,

pengelola operasional, dan pelaksana operasional sehingga memberikan gambaran komunikasi internal dari berbagai level organisasi.

Penelitian ini berfokus pada komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia dengan mengacu pada fenomena yang telah diuraikan. Pemilihan objek penelitian didasarkan pada karakteristik aktivitas perusahaan yang melibatkan hubungan komunikasi antara berbagai level organisasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis komunikasi arus ke bawah (*downward communication*), komunikasi arus ke atas (*upward communication*), dan komunikasi sejajar (*sideways communication*) berdasarkan konsep komunikasi internal Rosady Ruslan dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia dengan mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan. Konsep komunikasi internal Rosady Ruslan digunakan untuk menganalisis komunikasi arus ke bawah (*downward communication*), komunikasi arus ke atas (*upward communication*), dan komunikasi sejajar (*sideways communication*). Berdasarkan fokus tersebut, pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi arus ke bawah (*downward communication*) di PT Feng Tay Indonesia dalam upaya mendukung koordinasi kerja berdasarkan konsep komunikasi internal?

2. Bagaimana komunikasi arus ke atas (*upward communication*) di PT Feng Tay Indonesia dalam upaya mendukung koordinasi kerja berdasarkan konsep komunikasi internal?
3. Bagaimana komunikasi sejajar (*sideways communication*) di PT Feng Tay Indonesia dalam upaya mendukung koordinasi kerja berdasarkan konsep komunikasi internal?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun sesuai dengan fokus penelitian yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis komunikasi arus ke bawah (*downward communication*) di PT Feng Tay Indonesia dalam upaya mendukung koordinasi kerja berdasarkan konsep komunikasi internal.
2. Untuk menganalisis komunikasi arus ke atas (*upward communication*) di PT Feng Tay Indonesia dalam upaya mendukung koordinasi kerja berdasarkan konsep komunikasi internal.
3. Untuk menganalisis komunikasi sejajar (*sideways communication*) di PT Feng Tay Indonesia dalam upaya mendukung koordinasi kerja berdasarkan konsep komunikasi internal.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Ilmu Komunikasi, khususnya bidang Hubungan Masyarakat yang berkaitan dengan komunikasi internal

dalam organisasi. Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai komunikasi arus ke bawah (*downward communication*), komunikasi arus ke atas (*upward communication*), dan komunikasi sejajar (*sideways communication*) dalam mendukung koordinasi kerja pada perusahaan manufaktur. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji komunikasi internal, komunikasi organisasi, dan koordinasi kerja dalam berbagai konteks organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi PT Feng Tay Indonesia mengenai pelaksanaan komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja antarlevel organisasi. Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan untuk memahami proses penyampaian arahan, pelaporan dan tanggapan, serta koordinasi antarpegawai yang berlangsung dalam aktivitas kerja sehingga dapat mendukung pengelolaan komunikasi internal sesuai dengan kebutuhan organisasi.

1.5 Landasan Pemikiran

Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa komunikasi internal merupakan bagian dari aktivitas organisasi yang menghubungkan pihak-pihak di dalam perusahaan melalui proses pertukaran informasi. Komunikasi internal digunakan untuk menyampaikan arahan, laporan, tanggapan, serta informasi yang diperlukan dalam koordinasi kerja. Hubungan komunikasi tersebut dapat berlangsung antarlevel organisasi maupun antarpihak yang memiliki kedudukan relatif sejajar.

Penelitian terdahulu mengenai komunikasi internal cenderung mengkaji keterkaitannya dengan hasil tertentu, seperti keterlibatan karyawan, kinerja pegawai, efektivitas kerja, dan kinerja tim. Penelitian ini mengambil posisi berbeda dengan memusatkan perhatian pada proses komunikasi internal melalui arah komunikasi yang berlangsung dalam organisasi. Proses tersebut dianalisis melalui komunikasi arus ke bawah (*downward communication*), komunikasi arus ke atas (*upward communication*), dan komunikasi sejajar (*sideways communication*) dalam mendukung koordinasi kerja.

Penelitian ini menggunakan konsep komunikasi internal Rosady Ruslan sebagai kerangka analisis untuk memahami komunikasi yang berlangsung di PT Feng Tay Indonesia. Ketiga arus komunikasi digunakan untuk menganalisis penyampaian arahan dari pihak yang memiliki kewenangan kepada pelaksana, penyampaian laporan dan tanggapan dari pelaksana kepada pihak yang memiliki kewenangan, serta pertukaran informasi dan koordinasi antarpegawai dalam pelaksanaan aktivitas kerja.

1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan konsep komunikasi internal yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan sebagai kerangka analisis. Ruslan (2020: 276) membagi komunikasi internal berdasarkan arah arus komunikasi menjadi komunikasi arus ke bawah (*downward communication*), komunikasi arus ke atas (*upward communication*), dan komunikasi sejajar (*sideways communication*). Ketiga arus komunikasi tersebut digunakan untuk

menganalisis proses komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia.

1. Komunikasi Arus ke Bawah (*Downward Communication*)

Ruslan (2020: 276) menjelaskan bahwa komunikasi arus ke bawah merupakan komunikasi yang berlangsung dari pihak manajemen atau pimpinan kepada bawahan. Komunikasi ini dapat berkaitan dengan penyampaian instruksi, kebijakan, informasi pekerjaan, dan arahan dalam pelaksanaan tugas. Penelitian ini menggunakan komunikasi arus ke bawah untuk menganalisis bagaimana arahan dan informasi pekerjaan disampaikan dari level yang memiliki kewenangan kepada level yang menjalankan aktivitas operasional.

2. Komunikasi Arus ke Atas (*Upward Communication*)

Ruslan (2020: 276) menjelaskan bahwa komunikasi arus ke atas merupakan komunikasi yang berlangsung dari bawahan kepada atasan. Komunikasi ini dapat berupa laporan pekerjaan, penyampaian saran, keluhan, dan umpan balik yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Penelitian ini menggunakan komunikasi arus ke atas untuk menganalisis bagaimana laporan, tanggapan, dan informasi dari pelaksana disampaikan kepada pihak yang memiliki kewenangan dalam organisasi.

3. Komunikasi Sejajar (*Sideways Communication*)

Ruslan (2020: 276) menjelaskan bahwa komunikasi sejajar merupakan komunikasi yang berlangsung antarpegawai atau antarbagian yang

memiliki kedudukan relatif setara dalam organisasi. Komunikasi ini berkaitan dengan pertukaran informasi dan koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Penelitian ini menggunakan komunikasi sejajar untuk menganalisis bagaimana komunikasi antarpegawai atau antarpihak pada kedudukan relatif setara berlangsung dalam mendukung koordinasi kerja.

1.5.2 Landasan Konseptual

Landasan konseptual digunakan untuk memberikan batasan pemahaman terhadap konsep-konsep yang berkaitan dengan fokus penelitian. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini meliputi komunikasi internal dan koordinasi kerja.

1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal dalam penelitian ini dipahami sebagai proses komunikasi yang berlangsung di antara pihak-pihak dalam lingkungan internal organisasi melalui komunikasi arus ke bawah, komunikasi arus ke atas, dan komunikasi sejajar. Proses tersebut mencakup penyampaian arahan dan informasi pekerjaan, pelaporan dan tanggapan, serta pertukaran informasi antarpegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan aktivitas dan koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia.

2. Koordinasi Kerja

Koordinasi kerja dalam penelitian ini dipahami sebagai proses penyelarasan aktivitas kerja antarindividu maupun antarbagian

organisasi melalui pertukaran informasi, pembagian tugas, pelaporan pekerjaan, penyesuaian aktivitas, dan kerja sama. Konsep koordinasi kerja digunakan untuk memahami bagaimana komunikasi internal mendukung keteraturan dan keselarasan pelaksanaan pekerjaan di PT Feng Tay Indonesia.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Feng Tay Indonesia yang beralamat di Jalan Raya Banjaran Barat Km 14, Sukasari, Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40376. Lokasi tersebut dipilih karena aktivitas organisasinya melibatkan hubungan komunikasi antara berbagai level dan bagian kerja dalam pelaksanaan aktivitas operasional. Kondisi tersebut sesuai dengan fokus penelitian mengenai komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja.

1.6.2 Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Creswell (2016: 10) menjelaskan bahwa konstruktivisme memandang individu berusaha memahami dunia tempat mereka hidup dan bekerja dengan membangun makna subjektif berdasarkan pengalaman yang dialami. Realitas sosial dalam paradigma ini dapat dipahami secara beragam karena setiap individu membentuk pemaknaan berdasarkan pengalaman dan interaksi sosialnya.

Paradigma konstruktivisme digunakan karena penelitian berupaya memahami komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja berdasarkan pengalaman dan pandangan informan yang terlibat dalam aktivitas organisasi. Penggunaan paradigma ini memungkinkan peneliti memahami fenomena dari perspektif informan yang berada pada level organisasi berbeda tanpa mengarahkan penelitian pada pengukuran secara kuantitatif.

1.6.3 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Creswell (2016: 4) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan.

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam pengalaman dan pandangan informan mengenai komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data berupa uraian mengenai proses komunikasi yang berlangsung dari perspektif pihak-pihak yang terlibat langsung dalam aktivitas organisasi.

1.6.4 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang diperoleh berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka (Sugiyono, 2013: 13). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena berdasarkan

data yang diperoleh dari pihak-pihak yang mengalami atau terlibat dalam fenomena penelitian.

Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia. Penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan komunikasi arus ke bawah, komunikasi arus ke atas, dan komunikasi sejajar berdasarkan pengalaman dan pandangan informan yang berasal dari berbagai level organisasi.

1.6.5 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.5.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif. Sugiyono menjelaskan bahwa data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiyono, 2013: 14). Data penelitian berupa informasi, pengalaman, pandangan, dan pemahaman informan mengenai komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif.

1.6.5.2 Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013: 225). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang memiliki keterlibatan dan pengalaman dalam aktivitas komunikasi

internal di PT Feng Tay Indonesia. Informan berasal dari level pengambil kebijakan, level pengelola operasional, dan level pelaksana operasional untuk memperoleh perspektif mengenai komunikasi internal dari berbagai level organisasi.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2013: 225). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari sumber yang dapat mendukung pemahaman terhadap objek dan fokus penelitian, meliputi informasi perusahaan yang tersedia secara resmi, buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan komunikasi internal, komunikasi organisasi, dan koordinasi kerja. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung dalam memahami konteks penelitian dan membantu proses interpretasi terhadap data primer.

1.6.6 Teknik Pemilihan Informan

Informan merupakan pihak yang memberikan informasi berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatannya terhadap fenomena yang diteliti. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kesesuaian pengalaman dan keterlibatan mereka dengan aktivitas komunikasi internal yang berlangsung di PT Feng Tay Indonesia.

Penelitian melibatkan informan dari level pengambil kebijakan, level pengelola operasional, dan level pelaksana operasional. Pemilihan pihak dari

ketiga level tersebut dilakukan untuk memperoleh perspektif mengenai komunikasi internal yang berlangsung dari berbagai posisi dalam organisasi sehingga data dapat memberikan gambaran mengenai komunikasi arus ke bawah, komunikasi arus ke atas, dan komunikasi sejajar dalam mendukung koordinasi kerja.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas pihak-pihak sebagai berikut:

1. Informan dari level pengambil kebijakan

Informan pada level ini merupakan pihak yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan dan memahami arah kebijakan serta proses komunikasi yang berkaitan dengan pelaksanaan aktivitas organisasi. Informan dipilih karena memiliki pengalaman dan pengetahuan mengenai komunikasi yang berlangsung antara tingkat pengambil kebijakan dengan pihak yang mengelola maupun melaksanakan aktivitas operasional.

2. Informan dari level pengelola operasional

Informan pada level ini merupakan pihak yang terlibat dalam pengelolaan aktivitas operasional, penyampaian arahan, penerimaan laporan, dan koordinasi pekerjaan. Posisi tersebut memungkinkan informan memberikan informasi mengenai komunikasi yang berlangsung antara level pengambil kebijakan dan level pelaksana operasional.

3. Informan dari level pelaksana operasional

Informan pada level ini merupakan pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan aktivitas kerja sehari-hari. Informan dipilih karena memiliki pengalaman dalam menerima arahan, menyampaikan laporan atau tanggapan, serta melakukan koordinasi dengan pihak lain dalam pelaksanaan pekerjaan.

Penelitian ini melibatkan tiga informan yang masing-masing mewakili level pengambil kebijakan, level pengelola operasional, dan level pelaksana operasional. Ketiga informan tersebut dipilih karena memiliki pengalaman dan keterlibatan yang sesuai dengan kebutuhan data penelitian serta mampu memberikan informasi mengenai komunikasi internal dari perspektif level organisasi yang berbeda.

1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan peneliti untuk memperoleh data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sugiyono (2013: 224) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data utama.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, pandangan, dan pemahaman informan terhadap

komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia. Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara digunakan ketika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam (Sugiyono, 2013: 231).

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Pedoman tersebut digunakan sebagai acuan agar pembahasan tetap terarah, sedangkan pertanyaan lanjutan dikembangkan sesuai dengan jawaban informan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam. Wawancara dilakukan terhadap tiga informan yang berasal dari level pengambil kebijakan, level pengelola operasional, dan level pelaksana operasional. Informasi yang digali berkaitan dengan penyampaian arahan dan informasi pekerjaan, penyampaian laporan dan tanggapan, serta pertukaran informasi dan koordinasi antarpegawai dalam aktivitas kerja.

1.6.8 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan pengalaman informan. Sugiyono menjelaskan bahwa uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui beberapa cara, di antaranya triangulasi dan *member check* (Sugiyono, 2013: 270).

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari informan pada level

pengambil kebijakan, level pengelola operasional, dan level pelaksana operasional. Perbandingan dilakukan untuk melihat kesesuaian, perbedaan, maupun keterkaitan informasi mengenai komunikasi internal yang berlangsung dari perspektif level organisasi yang berbeda.

Penelitian juga menggunakan member check dengan melakukan konfirmasi kembali terhadap informasi tertentu yang memerlukan penegasan dari informan. Konfirmasi dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan maksud yang disampaikan oleh informan serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan penafsiran terhadap data hasil wawancara.

1.6.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Sugiyono menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus selama proses pengumpulan dan analisis data (Sugiyono, 2013: 246). Analisis dilakukan terhadap data hasil wawancara untuk menemukan pola dan tema yang berkaitan dengan komunikasi arus ke bawah, komunikasi arus ke atas, dan komunikasi sejajar dalam mendukung koordinasi kerja.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan pola dari data yang telah diperoleh (Sugiyono, 2013: 247).

Penelitian ini melakukan reduksi data dengan membaca kembali hasil transkrip wawancara, menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, serta mengelompokkan data berdasarkan pola yang berkaitan dengan komunikasi arus ke bawah, komunikasi arus ke atas, dan komunikasi sejajar. Data dari ketiga informan kemudian dibandingkan untuk menemukan kesesuaian, perbedaan, dan tema-tema yang muncul dari hasil penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam memahami hasil penelitian dan merencanakan langkah analisis selanjutnya. Sugiyono menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, *flowchart*, atau bentuk sejenis (Sugiyono, 2013: 249).

Penelitian ini menyajikan data dalam bentuk uraian deskriptif yang disusun berdasarkan tema-tema hasil penelitian. Penyajian data dilengkapi dengan kutipan wawancara informan, interpretasi peneliti, perbandingan informasi antarlevel organisasi, serta bagan temuan untuk memberikan gambaran mengenai pola komunikasi internal yang ditemukan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap akhir analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Sugiyono menjelaskan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat berupa temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada atau gambaran yang menjadi lebih jelas mengenai suatu fenomena (Sugiyono, 2013: 252).

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola dan tema yang ditemukan dari hasil analisis data. Temuan tersebut diverifikasi dengan membandingkan informasi antarinforman dan memeriksa kembali kesesuaiannya dengan data wawancara. Kesimpulan kemudian disusun untuk menjawab fokus penelitian mengenai komunikasi arus ke bawah, komunikasi arus ke atas, dan komunikasi sejajar dalam mendukung koordinasi kerja di PT Feng Tay Indonesia.

1.7 Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 1. 1 Rencana Jadwal Penelitian

No	Daftar Kegiatan	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026	Mei 2026	Jun 2026	Jul 2026	Agu 2026
1	Tahap Pertama: Persiapan dan Pengumpulan Data							
	Pengumpulan data proposal dan penelitian							
	Penyusunan proposal penelitian							
	Bimbingan proposal penelitian							

	Revisi proposal penelitian							
2	Tahap Kedua: Usulan Penelitian							
	Sidang usulan penelitian							
	Revisi usulan penelitian							
3	Tahap Ketiga: Penyusunan Skripsi							
	Pelaksanaan penelitian							
	Melakukan wawancara mendalam							
	Analisis pengolahan data							
	Laporan penelitian							
	Bimbingan skripsi							
4	Tahap Keempat: Sidang Skripsi							
	Sidang Skripsi							
	Revisi Skripsi							