

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi internal berperan penting untuk mendukung efektivitas kerja, dan pencapaian tujuan yang disepakati bersama dalam struktur organisasi yang memiliki tingkat kepemimpinan. Komunikasi internal merupakan proses penyampaian atau pertukaran ide antara pimpinan dengan anggota untuk kepentingan utama organisasi. Komunikasi internal dapat terjadi antara pimpinan dengan bawahan, maupun antar bawahan di dalam sebuah organisasi. Aktivitas *public relations* pada dasarnya merupakan upaya membangun citra organisasi yang positif, yang keberhasilannya sangat bergantung pada komunikasi internal yang terjalin dengan baik. Dengan komunikasi internal, koordinasi antarindividu dapat berlangsung lebih efektif, dan meminimalisir potensi konflik.

Komunikasi internal mencakup dua jenis, yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal bersifat resmi dan berlangsung melalui mekanisme saluran yang telah ditetapkan organisasi, seperti rapat, memo, buletin internal, atau email. Di sisi lain, komunikasi informal muncul dari interaksi sehari-hari antar pegawai tanpa mengikuti prosedur atau jalur resmi, misalnya percakapan sehari-hari di tempat kerja.

Berdasarkan hasil pengumpulan data awal yang dilakukan melalui observasi, Sekretariat DPRD Kabupaten Garut melaksanakan beberapa bentuk komunikasi internal guna mendorong rasa memiliki dan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Komunikasi dengan arus ke bawah tampak melalui

keterlibatan pimpinan dalam berbagai aktivitas formal dan informal, sementara komunikasi dengan arus ke atas memberikan peluang bagi pegawai untuk menyampaikan aspirasi dan umpan balik. Di samping itu, komunikasi horizontal atau sejajar mendukung kolaborasi dan transparansi antarpegawai. Meskipun demikian, praktik komunikasi tidak selalu berfungsi dengan baik. Masih ada beberapa tantangan dalam memastikan setiap proses komunikasi benar-benar berjalan secara optimal untuk membangun keterikatan, peningkatan motivasi, serta hubungan kerja yang harmonis.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah bagian penting dari sistem pemerintahan daerah. Lembaga legislatif ini memiliki wewenang untuk membuat kebijakan, memantau jalannya pemerintahan, dan mewakili kepentingan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) serta berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah memiliki tiga fungsi, yaitu: 1) Legislasi, bertanggung jawab atas pembuatan peraturan daerah 2) Anggaran, memiliki wewenang dalam pengawasan anggaran daerah (APBD) 3) Pengawasan, mengawasi pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan lainnya serta kebijakan pemerintah.

Untuk membantu pelaksanaan fungsi tersebut, maka DPRD memiliki Sekretariat DPRD. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintahan RI Nomor 18 Tahun 2016 Organisasi Perangkat Daerah, Sekretariat DPRD bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kesekretariatan DPRD, administrasi keuangan, dan dukungan untuk pelaksanaan

tugas dan fungsi DPRD. Sekretariat DPRD juga bertanggung jawab untuk menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang DPRD perlukan.

Peraturan Bupati Garut Nomor 139 Tahun 2019 menjelaskan tatanan hierarki yang dipimpin oleh sekretaris yang mengemban tugas fungsi manajerial. Sekretaris memiliki posisi sentral dan membawahi empat unit kerja yang melaksanakan tugas teknis, di antaranya Bagian Umum, Bagian Keuangan, Bagian Hukum dan Persidangan, dan Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan. Pada Bagian Umum, terdapat beberapa sub-bagian, di antaranya Sub-Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian, Sub-Bagian Perlengkapan, dan Sub-Bagian Protokol.

Menurut Laporan Capaian Kementerian PANRB tahun 2025 disebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik mencapai sebesar 88,9% dengan kategori sangat baik melalui integrasi layanan digital dan penyederhanaan proses birokrasi, maka dari itu peran komunikasi internal dalam instansi pemerintahan menjadi sangat penting demi memastikan perubahan tersebut dipahami dan diimplementasikan dengan baik oleh seluruh pegawai. Komunikasi internal yang baik dan efektif akan mendukung keterikatan pegawai dalam menyukseskan reformasi, sebagaimana yang diperlukan untuk membangun birokrasi yang adaptif dan responsif.

Berdasarkan hasil observasi awal, komunikasi internal yang dijalankan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Garut bersifat *Top-Down*, atau semua perintah berasal dari kepala bagian dan berakhir pada pelaksanaan yang berjalan sesuai dengan aturan. Komunikasi dari atas ke bawah berupa perintah terkait tugas dan fungsi yang perlu dilaksanakan, komunikasi dari bawah ke atas berupa laporan hasil

pekerjaan maupun masukan dan saran dari pegawai, dan komunikasi sejajar terjalin antarbagian ataupun antarpegawai.

Sebagai instansi yang berorientasi pada pelayanan publik, Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pegawai menjadi komponen utama yang menentukan kualitas kinerja dan keberlangsungan pelayanan terhadap masyarakat. Pegawai dipandang sebagai aset berharga dalam sektor pemerintahan dan memainkan peran strategis dalam menjalankan fungsi administrasi, pelayanan, dan pengambilan kebijakan. Oleh karena itu, organisasi seharusnya memprioritaskan kenyamanan pegawai daripada hanya memenuhi kewajiban administratif. Namun, kesejahteraan seperti kenyamanan lingkungan kerja, komunikasi antar pegawai, dan hubungan antara bawahan dengan atasan sering kali kurang diperhatikan atau bahkan diabaikan.

Salah satu bentuk komunikasi internal yang masif dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Garut ialah kegiatan apel pagi yang dilakukan setiap pagi hari. Dalam momentum tersebut, pembina upacara menyampaikan baik arahan, informasi terkait dengan kebijakan, dan evaluasi singkat mengenai tugas-tugas yang dilakukan. Pemahaman terkait agenda dan prioritas lembaga dilakukan melalui mekanisme apel pagi ini. *Downward communication* yang dilakukan melalui apel pagi berfungsi untuk menyampaikan instruksi serta arahan secara langsung dan serempak kepada seluruh bagian agar setiap pegawai mendapatkan informasi dan pesan secara jelas dan seragam.

Berdasarkan data terbaru yang telah dirilis oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) terkait jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia, sebanyak 5.359.209 orang tercatat sebagai ASN dengan 68% Pegawai Sipil Negara (PNS)

dan 32% tercatat sebagai Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K). Sebagian besar ASN adalah perempuan dengan jumlah 57%, didominasi oleh generasi milenial, dan berdasarkan tingkat pendidikannya mayoritas berpendidikan strata satu (S1). Berdasarkan demografis tersebut, ekspektasi, cara berkomunikasi, dan cara kerja saat ini berbeda dengan generasi sebelumnya. Untuk membangun *engagement*, maka organisasi harus memastikan bahwa jalur komunikasi internalnya mampu untuk menjangkau keragaman ini dengan cara yang tepat.

Komunikasi yang transparan, saling menghargai, dan jelas adalah bukti bahwa organisasi mendukung serta menghargai karyawannya sehingga karyawan akan merespons dengan rasa percaya terhadap organisasi, merasa dihargai, dan menjadi lebih terikat secara emosional dengan tempat mereka bekerja. Menurut Verčič & Men (2023) dalam jurnal *Public Relations Review*, Volume 49 No. 1, yang berjudul “*Redefining The Link Between Internal Communication and Employee Engagement*” jurnal ini melihat bagaimana komunikasi internal berperan dalam membentuk keterlibatan karyawan.

Hasilnya, melalui survei terhadap sebanyak 3.457 karyawan di 30 perusahaan di Kroasia, menemukan bahwa kepuasan karyawan terhadap komunikasi internal memiliki hubungan positif dengan keterikatan mereka. Tetapi, hubungan tersebut tidak terjadi secara langsung. Efek komunikasi internal justru bekerja melalui dua faktor penting, yaitu persepsi karyawan terhadap daya tarik perusahaan sebagai tempat kerja dan rasa bahwa organisasi memberikan dukungan. Lebih lanjut, jurnal ini menjelaskan bahwa komunikasi internal tidak hanya sebagai upaya

menyampaikan informasi, melainkan sebagai bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan karyawannya.

Kualitas kinerja dan keberlangsungan pelayanan publik instansi pemerintahan sangat ditentukan oleh pegawainya. Keberhasilan dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan sangat bergantung pada kontribusi dan kerjasama dari pegawainya. Maka dari itu, *Public Relations* khususnya Sekretariat DPRD Kabupaten Garut berperan penting dalam membangun sebuah hubungan yang positif antara instansi dengan pegawai.

Sekretariat DPRD Kabupaten Garut memiliki capaian kinerja yang menunjukkan tata kelola yang baik dan profesionalitas aparaturnya. Menurut data pra-penelitian yang diperoleh melalui akun instagram @setwan_garut, instansi ini meraih penghargaan sebagai juara kategori JDIH Sekretariat DPRD terbaik. Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Garut merupakan salah satu lembaga yang unggul dalam mengelola dokumentasi dan informasi hukum. Berdasarkan sinergi tersebut, saya tertarik untuk melakukan penelitian di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut karena atas kontribusi dan kemampuannya melaksanakan komunikasi internal sehingga mendapatkan raihan prestasi tersebut.

Salah satu keberhasilan sebuah organisasi adalah karyawan memiliki tingkat keterikatan dan komitmen pada sebuah organisasi. Komunikasi internal merupakan sarana yang dapat digunakan oleh *public relations officer* untuk mencapai indikator tersebut. Pada kondisi ini, komunikasi internal yang efektif bukan sekedar

memperlancar aliran informasi, namun juga membantu terciptanya iklim kerja yang positif.

Dilansir dari website joinblink dalam artikel yang berjudul “*12 best employee engagement strategies & tactics that work*” sebanyak 50,5 juta orang Amerika Serikat berhenti dari pekerjaannya pada tahun 2022 dan sebanyak 40% lainnya mempertimbangkan untuk berhenti. Lebih lanjut, strategi *employee engagement* hanya akan terbentuk apabila tim berkomunikasi secara efektif sehingga karyawan merasa memiliki peran dan keterikatan yang berarti dalam organisasi.

Engagement adalah interaksi dan keterlibatan aktif organisasi dengan publiknya, baik media, pegawai, maupun pemangku kepentingan lainnya. *Engagement* yang baik bisa membantu organisasi dalam beberapa hal, seperti meningkatkan reputasi lembaga, dan meningkatkan hubungan antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya. Mengutip dari sumber humasindonesia.id yang diterbitkan pada 02 Mei 2024, praktisi humas berperan penting dalam membangun *engagement* yang efektif. Salah satu jenis *engagement* yang perlu dilakukan oleh seorang praktisi humas adalah *employee engagement*. Praktisi humas dapat menyelenggarakan program internal yang menarik dan bermanfaat, memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai atas prestasi mereka, serta memfasilitasi komunikasi antara atasan dengan bawahan.

Keterbaruan dari penelitian ini adalah menekankan bahwa komunikasi internal menjadi faktor utama dalam membangun *employee engagement* di instansi pemerintahan. Dengan merujuk pada konsep komunikasi internal menurut Rosady Ruslan, penelitian ini tidak hanya mengkaji aliran informasi, instruksi, ataupun

umpan balik melalui komunikasi internal tetapi juga menelaah bagaimana ketiga arus komunikasi tersebut berkontribusi pada pembangunan *employee engagement*.

Berlandaskan dari hasil uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini dilakukan guna mengetahui komunikasi internal dalam membangun upaya *employee engagement* melalui studi kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme, untuk melihat fenomena sosial yang terjadi.

1.2 Fokus Penelitian

Berasaskan pada pemaparan latar belakang penelitian di atas, maka fokus penelitian ini dikhususkan pada Komunikasi Internal dalam Upaya Membangun *Employee Engagement*, dengan menggunakan konsep menurut Rosady Ruslan terkait Komunikasi Internal yang terbagi menjadi komunikasi arus ke bawah, komunikasi arus ke atas, dan komunikasi sejajar. Maka, dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana aktivitas komunikasi yang disampaikan pimpinan kepada para pegawai dalam upaya membangun *employee engagement* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut?
- 2) Bagaimana aktivitas komunikasi yang disampaikan pegawai kepada pimpinan dalam upaya membangun *employee engagement* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut?
- 3) Bagaimana aktivitas komunikasi antarpegawai dalam upaya membangun *employee engagement* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data kualitatif melalui studi deskriptif terkait aktivitas komunikasi internal lembaga dalam upaya membangun *employee engagement*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui aktivitas komunikasi yang disampaikan pimpinan kepada para pegawai dalam upaya membangun *employee engagement* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.
- 2) Untuk mengetahui aktivitas komunikasi yang disampaikan pegawai kepada pimpinan dalam upaya membangun *employee engagement* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.
- 3) Untuk mengetahui aktivitas komunikasi antarpegawai dalam upaya membangun *employee engagement* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mendalam dan berkontribusi secara ilmiah dalam perkembangan ilmu komunikasi khususnya konsentrasi Hubungan Masyarakat dan memberikan gambaran mengenai bagaimana aktivitas komunikasi internal lembaga dalam upaya membangun *employee engagement* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.
- 2) Hasil kajian penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai kajian literatur bagi para peneliti *public relations* lainnya, terutama dalam kajian komunikasi internal.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- 1) Praktisnya penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi instansi dalam melaksanakan perannya dalam membangun *employee engagement* melalui komunikasi internal.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan referensi bagi mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung terutama jurusan Ilmu Komunikasi program studi Hubungan Masyarakat yang memiliki minat untuk melakukan penelitian sejenis.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Berlandaskan pada pemaparan di atas, penelitian ini akan mengkaji terkait aktivitas komunikasi internal lembaga dalam upaya membangun *employee engagement* yang dilaksanakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Sugiyono (2019:88) menjelaskan bahwa landasan teori merupakan alur logika atau penalaran yang terdiri dari sekumpulan konsep, definisi, dan proporsi yang disusun secara sistematis untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan gejala atau fenomena yang sedang diteliti. Fungsinya untuk memberikan kerangka pemahaman dasar alur dalam penelitian.

Pentingnya konsep dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana isi penelitian berhubungan dengan fenomena yang akan diteliti. Konsep komunikasi internal yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan dalam buku *Manajemen Humas & Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (2020:277) relevan dengan kajian penelitian

peneliti saat ini. Di antara konsep komunikasi internal menurut Rosady Ruslan, yaitu:

- 1) Komunikasi dengan Arus ke Bawah (*downward communication*), komunikasi ini berasal dari manajemen kepada karyawan. Instruksi terkait pekerjaan, arahan pimpinan, dan informasi teknis tentang cara melaksanakan tugas. Penyampaian pesan dilakukan baik secara lisan seperti perintah maupun secara tertulis (nota dinas, surat edaran, dan dokumen resmi lainnya).
- 2) Komunikasi dengan Arus ke Atas (*upward communication*), komunikasi ini terjadi antara karyawan dengan manajemen. Karyawan dapat menyampaikan informasi secara lisan maupun tertulis, laporan hasil pekerjaan, dan gagasan atau masukan dari karyawan kepada pimpinan. Dalam proses komunikasi ini berbagai media terlibat, termasuk laporan dan informasi tentang pelaksanaan tugas.
- 3) Komunikasi yang Sejajar (*sideways communication*), dalam lingkungan organisasi proses komunikasi ini terjadi antarsesama karyawan. Informasinya bisa berhubungan dengan tanggung jawab dan pekerjaan, pendidikan dan pelatihan, dan berbagai aktivitas sosial lainnya yang melibatkan pegawai. Penyampaian informasi biasanya menggunakan metode komunikasi pemberitahuan dan pengumuman, dan penggunaan media kehumasan seperti bulletin, *internal magazine*, dan *news letter*.

1.5.2 Landasan Konseptual

1) *Employee Engagement*

Public Relation Officer (PRO) menjalankan fungsi komunikasi internal untuk membangun hubungan kerja yang positif. *Public Relation Officer* (PRO) memastikan bahwa karyawan termotivasi dan puas dengan pekerjaan mereka sehingga tetap setia pada organisasi. Misalnya dengan mengadakan *gathering* karyawan.

Gallup organization mengartikan *engagement* sebagai “keterikatan” dalam artian positif seorang karyawan dengan organisasi tempatnya bekerja. *Employee engagement* adalah keterikatan karyawan dengan organisasinya. Tidak hanya secara fisik dan kognitif melainkan hingga tataran emosional. Bahwasanya *employee engagement* didasari pada tingkah laku karyawan yang mengerjakan pekerjaannya lebih dari kewajiban yang seharusnya.

Terdapat 3 dimensi *employee engagement* menurut *Chartered Institute of Personnel and Development* (CIPD) UK, di antaranya:

a) Keterikatan secara emosional, karyawan memiliki komitmen pada organisasi sekaligus lingkungan kerja, b) keterikatan secara kognitif, secara kognitif karyawan berfokus pada tanggung jawab tugasnya karena benar-benar memahami organisasinya, pimpinannya, serta lingkungannya, c) keterikatan secara fisik, karyawan bersemangat dan bersikeras untuk memberikan yang terbaik kepada pimpinan perusahaan berkenaan dengan pekerjaan yang dijalannya, berhasil, dan mencintai tanggung jawabnya.

2) Komunikasi Organisasi

Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia sebagai makhluk sosial pasti memiliki keinginan untuk berbicara, saling bertukar pikiran, mengirim dan menerima informasi, berbagi pengalaman, dan bekerjasama dengan makhluk sosial lainnya. Komunikasi yang terjalin dengan orang lain dalam suatu sistem tertentu atau disebut organisasi dapat memenuhi keinginan-keinginan tersebut.

Ikatan yang harmonis, saling mendukung, dan saling membutuhkan satu sama lain merupakan hal yang perlu dibangun melalui aktivitas komunikasi dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi merupakan sebuah proses komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi yang tujuannya adalah untuk menjaga harmonisasi kerjasama di antara pihak-pihak yang memiliki kepentingan.

Sederhananya komunikasi organisasi adalah kegiatan komunikasi di dalam sebuah organisasi. Pastinya, suatu organisasi terdiri dari unsur manajemen dan karyawan. Ketika kita menjadi bagian dari sebuah organisasi, informasi yang kita miliki yang terkait dengan organisasi sangat diperlukan oleh anggota lain dan pimpinan dalam rangka pengambilan keputusan.

Namun, informasi yang dimiliki oleh kolega tidak terlalu diperlukan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan sebuah tindakan. Antara pimpinan dan karyawan dalam proses saling bertukar ide dan informasi inilah yang dinamai dengan komunikasi internal. Sebaliknya, apabila komunikasi terjalin dengan pihak-pihak di luar organisasi maka dinamakan dengan komunikasi eksternal.

3) Komunikasi Internal Organisasi

Komunikasi atau proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh antaranggota organisasi dengan tujuan utama kepentingan organisasi dikenal dengan komunikasi internal. Kelancaran operasional organisasi merupakan tujuan utama dari dijalankannya komunikasi internal. Untuk mencapai tujuannya, komunikasi internal menjalankan berbagai fungsi, di antara fungsi utama komunikasi internal adalah pengambilan keputusan oleh manajemen perlu dilakukan untuk kelancaran kegiatan organisasi.

Maka dari itu, komunikasi internal penting untuk membantu manajemen dalam membuat serta mengambil keputusan dengan cepat dan tepat dengan memberikan informasi yang relevan. Berdasarkan pemahaman Lawrence D. Brennan dalam Siregar dkk (2021:105) menjelaskan bahwa komunikasi internal merupakan kegiatan bertukarnya gagasan antara atasan dengan anggota organisasi. Ini dapat terjadi secara vertikal maupun horizontal yang memungkinkan organisasi untuk menyelesaikan tugasnya. Pesan komunikasi organisasi dibagi menjadi komunikasi personal dan komunikasi kelompok berdasarkan hubungan atau interaksi mereka dalam organisasi.

a) Komunikasi Personal

Proses pertukaran pesan atau informasi di antara dua orang dikenal dengan komunikasi personal. Dapat terjadi secara tatap muka yang memungkinkan terjadinya diskusi, atau melalui media, seperti telepon, panggilan video, dan lainnya. Menurut Ruliana dalam Siregar dkk (2021:106) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif terdiri dari kontak personal dan komunikasi persuasif yang

memungkinkan pengirim pesan untuk mengetahui, memahami, serta mengendalikan kerangka referensi kondisi fisik dan psikis dari penerima pesan, suasana komunikasi, dan tanggapan langsung dari penerima pesan tersebut.

b) Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah interaksi yang seseorang lakukan dengan sekelompok orang dalam sebuah organisasi. Komunikasi kelompok dapat berupa komunikasi pada rapat atau pertemuan, komunikasi tim, komunikasi dalam divisi atau departemen, dan sebagainya. Dalam komunikasi kelompok, individu dalam sebuah kelompok dapat saling memengaruhi, memperoleh manfaat dan kepuasan dalam kelompok, interaksi untuk sebuah tujuan bersama, saling mengambil dan membagi peran, serta adanya keterikatan antar anggota yang kuat dalam kelompok.

1.5.3 Langkah-Langkah Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut, berlokasi di Jalan Patriot Nomor. 2, Sukagalih, Kecamatan Tarogong Kidul, Kabupaten Garut, Jawa Barat, 44151.

Pemilihan lokasi penelitian ini atas dasar raihan prestasi Sekretariat DPRD Kabupaten Garut melalui penghargaan Anggota JDIH Sekretariat DPRD Terbaik. Capaian ini menandakan adanya kontribusi komunikasi efektif antarbagian, dalam mendukung kelancaran agenda lembaga. Terindikasi bahwa kualitas kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Garut serta kemampuannya mampu menjaga sinergi internal sehingga berimplikasi pada reputasi lembaga.

2) Paradigma dan Pendekatan

Paradigma merupakan keyakinan maupun cara pandang peneliti atas suatu realitas atau fenomena yang ada dalam masyarakat, di dalamnya terkandung sebuah prinsip-prinsip yang nantinya akan menghantarkan peneliti kepada bagaimana cara melakukan riset atas realitas tersebut. Kriyantono (2022:19) menjelaskan bahwa cara pandang seseorang dalam menerjemahkan suatu fenomena, realitas atau perilaku orang lain disebut dengan paradigma. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, menurut Triyono (2019:27) paradigma konstruktivisme adalah cara pandang yang berpendapat bahwa pengetahuan bukan ditemukan, melainkan diciptakan melalui proses berpikir dan interaksi manusia dengan realitas. Paradigma konstruktivisme percaya bahwa pengetahuan dan kebenaran tidak bersifat mutlak, tetapi dibentuk oleh manusia berdasarkan pengalaman, pemahaman, dan sudut pandangnya masing-masing.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, karena peneliti berusaha untuk mengetahui secara lebih jauh terkait komunikasi internal dengan mengeksplorasi berbagai sudut pandang dari pelaku kegiatan komunikasi internal. Paradigma ini termasuk ke dalam kategori penelitian yang subjektif karena menekankan makna, interpretasi, dan perspektif individu dalam memaknai suatu fenomena seperti komunikasi internal yang berlangsung di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

Menurut Kirk dan Miller (1986:9) dalam Moehadjir (2000) sebagaimana dikutip oleh Triyono (2019:32) bahwasanya pendekatan kualitatif menitikberatkan pengamatan pada manusia sebagai subjek yang berbeda dan memahaminya melalui

bahasa dan istilah yang digunakan pada kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menafsirkan realitas melalui perspektif subjek yang diteliti

3) Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang digunakan dengan memberikan gambaran atau deskripsi atas suatu hasil penelitian berdasarkan data yang telah diperoleh. Data yang disajikan berupa kata-kata dan gambar, bukan angka numerik. Data diperoleh melalui teknik seperti wawancara mendalam, kemudian data direduksi, disajikan, dan diinterpretasikan dengan kata atau kalimat menggunakan struktur kalimat seperti subjek, predikat, dan objek agar menghasilkan data yang mendalam.

Alasan penggunaan metode ini karena penelitian yang akan dilakukan berupaya untuk memaparkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan dan observasi yang berhubungan dengan komunikasi internal dalam upaya membangun *employee engagement* secara rinci dan terstruktur.

4) Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini ialah jenis data kualitatif. Data kualitatif menurut Abdussamad (2021:173) ialah data yang disajikan dalam bentuk kata-kata, narasi, tindakan, dan dokumen yang dikumpulkan secara langsung dari subjek penelitian yaitu Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Biasanya data kualitatif berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan bisa mencakup pengalaman atau situasi yang sedang diamati di lapangan. Tujuan dari data kualitatif ini adalah untuk menggambarkan secara utuh dan tidak bersifat numerik atau statistik terkait

fenomena komunikasi internal dalam upayanya membangun *employee engagement*. Data kualitatif ini mencakup hasil dari wawancara secara mendalam dan hasil observasi lapangan.

5) Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber data berarti segala sesuatu yang memberikan informasi relevan dengan persoalan yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2009:134) sumber data dalam penelitian kualitatif dapat mencakup berbagai jenis informasi dan bahan yang bisa memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti, baik itu berupa data yang dihasilkan dari hasil wawancara dengan informan (primer), maupun data yang dihasilkan dari data awal yang telah peneliti peroleh sebelumnya (sekunder). Dalam penelitian kualitatif sumber data dibagi menjadi dua,

a) Sumber Data Primer

Sumber data ini terdiri dari teks hasil wawancara yang peneliti peroleh dari kegiatan wawancara dengan informan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Garut yang terdiri dari Kepala Bagian Umum, Kepala Sub-Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian, Kepala Bagian Fasilitasi dan Penganggaran, dan Sekretaris Dewan yang akan dijadikan sampel dalam penelitian. Datanya dapat dicatat maupun direkam oleh peneliti.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder ini merupakan data yang dapat diakses oleh seorang peneliti dengan membaca, melihat, ataupun mendengarkan. Data ini pada umumnya

berasal dari data awal yang telah diolah oleh peneliti sebelumnya seperti buku manajemen humas, artikel jurnal, atau skripsi.

6) Teknik Pemilihan Informan

Dalam upaya untuk memastikan bahwa sebuah informasi valid dimulai dengan memilih informan yang tepat, yaitu seseorang yang paham atas masalah yang sedang diteliti. Kriyantono (2022:325) menjelaskan bahwa informan dipilih dari individu yang memiliki pemahaman langsung terkait masalah penelitian, berpengalaman secara langsung dengan masalah penelitian, atau sebagai pelaku dari masalah yang diriset.

Sekretaris Dewan, Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Fasilitasi dan Penganggaran, dan Kepala Sub-Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Sekretariat DPRD Kabupaten Garut merupakan informan yang dipilih pada penelitian ini karena empat informan tersebut memahami, memiliki keterkaitan, dan terlibat dengan kegiatan komunikasi internal, sehingga dapat membantu proses penelitian di lapangan. Berikut informan yang dipilih dalam penelitian ini:

1) Sekretaris Dewan

Sekretaris Dewan berperan sebagai penunjang penyelenggaraan tugas dan fungsi DPRD, yaitu memberikan pelayanan administratif dan teknis kepada seluruh anggota dewan. Sekretaris Dewan bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan seluruh kegiatan kesekretariatan, mulai dari penyiapan materi rapat, penyusunan risalah dan notulen rapat, pengelolaan surat-menyurat, hingga memastikan kelancaran komunikasi antara DPRD dengan pihak eksekutif maupun masyarakat. Selain itu, Sekretaris Dewan juga berperan dalam penyusunan

program kerja dan anggaran sekretariat serta memimpin, membina, dan mengawasi pelaksanaan tugas seluruh unit di bawah lingkup sekretariat DPRD.

2) Kepala Bagian Umum

Kepala Bagian Umum berperan untuk mengoordinasikan dan mengelola seluruh urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, perlengkapan, dan administrasi umum di lingkungan sekretariat DPRD. Tugasnya mencakup pengelolaan sarana dan prasarana kantor, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan aset, serta pengelolaan protokol dan hubungan masyarakat. Kepala Bagian Umum juga bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia di lingkup bagiannya, termasuk pembinaan disiplin pegawai, pengurusan administrasi kepegawaian, serta memastikan seluruh kegiatan operasional kantor berjalan dengan tertib, efektif, dan efisien.

3) Kepala Bagian Fasilitas

Kepala Bagian Fasilitas dan Penganggaran berperan dalam memberikan dukungan teknis dan administratif terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, khususnya dalam bidang legislasi, pengawasan, dan penganggaran. Fungsinya meliputi memfasilitasi kegiatan rapat-rapat dewan, kunjungan kerja, dengar pendapat, serta penyusunan produk hukum daerah seperti peraturan daerah dan keputusan DPRD. Di samping itu, Kepala Bagian ini juga bertugas mengoordinasikan proses pembahasan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) bersama pihak eksekutif, serta menyiapkan bahan-bahan analisis kebijakan yang diperlukan oleh anggota dewan dalam menjalankan fungsi pengawasan dan penganggaran.

4) Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian berperan dalam melaksanakan pengelolaan administrasi perkantoran dan urusan kepegawaian di lingkungan sekretariat DPRD secara teknis dan operasional. Tugasnya mencakup pengurusan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, pengelolaan data dan informasi pegawai, serta penyiapan administrasi yang berkaitan dengan kenaikan pangkat, mutasi, pensiun, cuti, dan pengembangan kompetensi pegawai. Kepala Sub Bagian ini juga bertanggung jawab dalam memastikan tertib administrasi kepegawaian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga seluruh proses pengelolaan SDM di sekretariat DPRD dapat berjalan secara teratur dan akuntabel.

7) Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara Mendalam

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam guna membantu peneliti mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya melalui informan. Menurut Kriyantono (2020:230) wawancara mendalam (*Depth Interview*) merupakan metode pengumpulan data atau informasi yang melibatkan seseorang yang diwawancarai secara langsung untuk mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Teknik ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang).

Depth interview atau wawancara mendalam yang akan dilakukan ialah dengan menggunakan dua jenis wawancara, pertama, wawancara secara sistematis yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan terlebih

dahulu guna memudahkan proses tanya jawab serta meminimalisir pembahasan di luar konteks tema yang sedang dibicarakan. Kedua, wawancara non-sistematis, wawancara ini tidak terikat pada pedoman, tidak terstruktur, dan berupa pertanyaan dari garis besar saja. Wawancara mendalam ini akan dilakukan bersama para informan di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut, apabila terdapat informan yang berhalangan untuk melakukan wawancara secara tatap muka, akan dilakukan melalui zoom atau *google meeting*.

b) Observasi Partisipatori Pasif

Observasi atau proses mengamati adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan pengamatannya dari hasil kerja pancaindera. Bungin (2017:118) menjelaskan bahwa metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan untuk menganalisis suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat. Pada penelitian ini digunakan teknik analisis data dengan menggunakan observasi partisipatori pasif, menurut Kriyantono (2022:232) pada metode ini peneliti hanya mengamati tanpa ikut melakukan kegiatan seperti kelompok yang sedang diteliti, dengan ataupun tidak diketahui kehadirannya.

Observasi yang akan dilaksanakan di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut berjenis observasi partisipatori pasif guna mengetahui tahapan komunikasi internal yang dilaksanakan. Kegiatan akan dilaksanakan dengan mengamati dan memantau di lokasi penelitian. Pengumpulan data hanya dilaksanakan dengan cara pengamatan dan pemantauan objek yang diteliti dan tidak terlibat aktif secara langsung pada kegiatan komunikasi internal

8) Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dan observasi di lapangan kemudian untuk selanjutnya akan dilakukan kondensasi data, penyajian data, dan pada akhirnya ditarik sebuah kesimpulan atau verifikasi. Analisis data terjadi secara interaktif dan terjadi secara bersamaan, dengan kata lain, selama proses pengumpulan data proses kondensasi juga terjadi secara bersamaan agar ketika proses analisis data dilakukan dan terdapat jawaban yang kurang memenuhi kebutuhan, peneliti dapat kembali memberikan pertanyaan kepada informan sehingga diperoleh data yang cukup dan mendalam.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, & Saldana (2014: 31-33), berikut langkah-langkah teknik analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi:

a) Kondensasi Data

Proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mentransformasikan data kualitatif dari catatan di lapangan, dokumen, wawancara, dan sumber data yang lainnya dikenal sebagai kondensasi data. Tujuan dari kegiatan kondensasi data ini adalah untuk memperkuat serta memaknai data, bukan untuk mengurangi atau menghilangkan elemen penting.

Tahap kondensasi ini membantu untuk membuat ringkasan, memberikan kode pada data yang diperoleh, mengelompokkannya ke dalam kategori tertentu, mengembangkan tema, dan pembuatan memo analitis atas kegiatan komunikasi internal di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

b) Penyajian Data

Tahap kedua dari kegiatan analisis data adalah proses penyajian data. Secara umum, penyajian data adalah pengorganisasian dan pemadatan informasi secara lebih sistematis, kreatif, sadar secara metodologis, dan dilakukan secara berulang dalam suatu bentuk yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan menetapkan langkah selanjutnya penggunaan. Dengan penyajian data ini, peneliti dapat melihat pola hubungan antar data, sehingga dapat memahami situasi yang sedang terjadi dan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman tersebut.

Bentuk penyajian data dapat berupa matriks, grafik, bagan, atau jaringan hubungan yang berisi data yang dibentuk untuk mengorganisasikan informasi secara ringkas dan mudah dipahami terkait bagaimana aktivitas Sekretariat DPRD Kabupaten Garut dalam melaksanakan kegiatan komunikasi internal dalam upaya membangun keterikatan pegawai.

c) Penarikan Simpulan/Verifikasi

Tahap akhir dari teknik analisis data ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan proses menafsirkan makna data yang dilakukan secara simultan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian berakhir. Seluruh kesimpulan yang dibuat harus diverifikasi untuk validitas karena data bersifat sementara dan berkembang seiring dengan jumlah data yang dikumpulkan, diskusi dengan berbagai pihak, atau peninjauan ulang data.

9) Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 1. 1 Rencana Jadwal Penelitian

No	Daftar Kegiatan	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Maret 2026	Apr 2026	Mei 2026	Jun 2026
1	Tahap ke-1: Penyusunan Proposal Skripsi								
	Pengumpulan Data Pra-Penelitian								
	Penyusunan Proposal Penelitian								
	Bimbingan Proposal Penelitian								
2	Tahap ke-2: Seminar Usulan Proposal Penelitian								
	Seminar Usulan Proposal Skripsi								
	Revisi Seminar Usulan Proposal Skripsi								
3	Tahap ke-3: Penyusunan Skripsi dan Pelaksanaan Penelitian								
	Bimbingan Skripsi								
	Pelaksanaan Penelitian								
	Olah Data dan Analisis								
	Penyusunan Skripsi								
4	Tahap ke-4: Sidang Skripsi								
	Bimbingan Akhir Skripsi								
	Sidang Skripsi								