

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi bagi manusia tidak dapat disangkal seperti halnya bagi sebuah organisasi. Dengan komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan sukses begitu pula sebaliknya. Kurangnya komunikasi organisasi dapat berdampak negatif terhadap lingkungan itu sendiri. Di universitas, misalnya, rektor tidak memberikan informasi apapun kepada dosen tentang kapan kampus dimulai setelah liburan semester dan metode kurikuler apa yang harus diajarkan oleh setiap dosen. Jadi kemungkinan besar dosen tidak akan datang untuk mengajar. Akibatnya, mahasiswa dan mahasiswi tidak akan belajar. Hal ini menyebabkan, universitas tidak akan bergerak ke arah semula. Dari contoh ini, kita tahu bahwa kurangnya informasi yang diberikan dapat berdampak signifikan pada universitas. Mengingat pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi, maka perlu memperhatikan manajer agar dapat mendukungnya dalam menjalankan tugasnya.¹

Manusia perlu berkomunikasi dalam kehidupannya, yaitu membutuhkan Kita membutuhkan kelompok dan komunitas untuk berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi merupakan peranan terpenting dalam kehidupan manusia dalam interaksi sehari-hari. Secara khusus, komunikasi yang terjadi dalam komunitas terkecil, yaitu keluarga. Dalam suatu komunikasi terdapat umpan balik, umpan balik itulah yang diharapkan untuk mencapai tujuan komunikasi yang dimaksudkan. Interaksi sosial yang dilakukan setiap orang akan membangun hubungan yang baik dan ideal. Mengingat pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia, maka manusia sebagai makhluk individu dan sosial yang haus akan ilmu pengetahuan, kemajuan dan perkembangan juga diterima oleh orang lain dalam masyarakat. Orang bersosialisasi melalui interaksi dengan

¹ Ardial, *Fungsi Komunikasi Organisasi Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*, ed. by Harya Wahyuni, Pertama (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, 2018).

orang lain di lingkungannya dan komunikasi harus terjadi dalam setiap interaksi.

Komunikasi adalah suatu proses aksi dan reaksi, interaksi manusia yang berlangsung secara terus menerus. Oleh karena itu, seseorang yang mengirimkan pesan tertentu hanya membutuhkan pihak lain sebagai penerima pesan tersebut. Oleh karena itu, proses komunikasi setidaknya memerlukan unsur orang yang menyampaikan pesan dan orang yang menerima pesan. Melalui komunikasi, orang lain dapat memahami sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang. Inilah hakikat sebagian besar manusia yang terbentuk sebagai hasil integrasi sosial dengan kelompok dan orang lain dalam masyarakat. Kelompok dan organisasi selalu memiliki beberapa bentuk kepemimpinan yang penting bagi kelangsungan hidup sekelompok atasan dan bawahan.

Komunikasi antara rekan kerja dengan atasan dengan bawahannya, atau sebaliknya, atau komunikasi dengan atasan yang menggunakan interaksi yang baik untuk membangun komunikasi di dalam organisasi ketika membahas masalah atau menyebarkan informasi, bersifat individual. Seperti komunikasi manajer dengan karyawan di bagian teller CU Satolop Pangaribuan saat melakukan komunikasi tidak ada feedback dan akan terjadi miss komunikasi maka terjadilah suatu masalah bagi organisasi mereka, misalnya terjadi kesalahan nominal pada saat peminjaman yang seharusnya diberikan sesuai dari manajer tetapi di teller kelebihan nominal yang terjadi. Kegiatan yang paling komunikatif dalam suatu organisasi adalah para pegawai yang berada pada kedudukan yang sama dan yang kooperatif dalam pelaksanaan pekerjaannya. Misalnya, mereka termotivasi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik dan bekerja sama dengan memperkuat solidaritas untuk menghindari konflik internal dalam organisasi.²

Komunikasi organisasi menarik untuk diketahui bahwa organisasi adalah sistem hubungan terstruktur yang mengkoordinasikan upaya sekelompok orang

² P Asrofiyani, 'Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Human Capital Di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk.', 2020 <<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2609/>>.

untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi adalah sistem kegiatan terbuka di mana dua orang atau lebih berkoordinasi untuk mencapai tujuan bersama. Artinya suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan seperti CU satolop Pangaribuan bertujuan untuk menyejahterakan anggota yang bergabung dalam simpan pinjam yang terdaftar di CU, dengan itu komunikasi/interaksi pun mengambil bagian penting untuk kelancaran suatu organisasi maka dengan itu komunikasi organisasi menarik untuk diteliti.³

Hubungan yang dihasilkan merupakan proses keinginan setiap individu untuk mencapai hasil yang konkrit dan bermanfaat bagi kehidupan yang berkelanjutan. Hubungan yang terjalin oleh unsur-unsur kepemimpinan berarti kelangsungan hidup organisasi untuk berkembang menjadi lebih baik dengan membangun kemitraan dengan bawahannya.

Pentingnya komunikasi organisasi di CU Satolop ini karena dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan ini bergerak di dalam Lembaga keuangan lebih dikenal dengan koperasi keuangan. Dalam CU Satolop ini diperlukan komunikasi yang efektif apalagi di bidang simpan pinjam yang tidak jauh-jauh dari hitung-menghitung, maka dari itu diperlukan riset terkait komunikasi organisasi di CU Satolop ini jika komunikasi yang diterapkan kurang baik belum tentu kinerja mereka antar karyawan berjalan dengan baik dalam hal simpan pinjam ini. Dengan itu dibutuhkan komunikasi yang efektif dan mendapat feedback yang baik antara satu sama lain karyawan CU Satolop Pangaribuan ini.

CU Satolop Pangaribuan ini berdiri sekitar 47 tahun menjadi CU Satolop tertua dan pertama kali berdirinya di Kabupaten Tapanuli Tengah, sampai saat ini belum ada isu negatif yang menimpa CU Satolop Pangaribuan. Dalam hal itu lah saya memilih CU ini untuk dijadikan suatu penelitian terkait bagaimana komunikasi yang mereka jalankan dalam meningkatkan solidaritas untuk menghadapi konflik internal. Di lain itu juga yang membedakan dengan CU lainnya seperti CU Satolop Siborongborong di Kabupaten Tapanuli Utara saat ini

³ MSP Dr. Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi*, ed. by MSP Dr. Irene Silviani (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020).

diterpa isu bangkrut hingga pada tanggal 1 Maret 2021 berita online medanbisnisdaily.com menginformasikan bahwa CU Satolop Siborongborong sedang diterpa kebangkrutan karena banyaknya anggota CU Satolop Siborongborong menarik simpanan mereka karena hal yang mendesak di masa pandemi Covid-19 ini.⁴ Padahal CU Satolop Pangaribuan tetap berjalan dengan baik dan jauh diterpa isu negatif maka dari itu saya memilih Obyek penelitian peneliti terkait komunikasi yang mereka lakukan, mempertahankan solidaritas serta menghadapi konflik internal yang mereka jalani.

CU Satolop Pangaribuan adalah lembaga keuangan yang dikelola anggota dan dimiliki anggota yang didedikasikan untuk bisnis simpan pinjam yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan merupakan lembaga simpan pinjam terbesar di Pangaribuan. CU satolop Pangaribuan dibentuk sebagai wadah pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan sistem simpan pinjam. Komunikasi organisasi bagi CU Satolop Pangaribuan menjadi jembatan untuk perkembangannya, 3 tahun terakhir ini CU satolop Pangaribuan telah berhasil membawa nama baik Lembaga organisasi mereka dengan prestasi dan diberikan penghargaan koperasi berprestasi. Seperti pada tahun 2018, CU satolop Pangaribuan berhasil mendapat penghargaan dari Dinas Koperasi dengan juara 3. Dengan adanya solidaritas antar struktur organisasi sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi mereka dan menjadi lebih dipercaya oleh masyarakat.

Dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan, untuk melaksanakan kegiatan dalam proses perencanaan, harus dilakukan upaya-upaya untuk mencapai suatu tujuan. Dalam hal ini, aktivitas yang paling dihargai dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan adalah kinerja karyawannya seperti bagaimana Teller di CU Satolop Pangaribuan melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya yaitu melayani anggota untuk meminjam dan menyimpan. Begitu juga karyawan di bagian lain melakukan pekerjaannya sesuai kedudukan mereka. Ada dua jenis

⁴ Medanbisnisdaily.com, 'Isu Bangkrut CU Satolop Siborong-Borong' (Siborong-borong, March 2021).

tugas yang mereka laksanakan yaitu perilaku dan fungsional untuk mencakup elemen penting dari kinerja karyawan CU Satolop Pangaribuan.

Tugas perilaku itu berkaitan dengan seberapa baik karyawan CU Satolop Pangaribuan menangani aktivitas interpersonal dengan anggota organisasi lainnya termasuk konflik pribadi seperti Teller 1 dan Teller 2 memiliki konflik pribadi dan dibawa dalam pekerjaan maka akan menghambat kinerja satu sama lain dan menimbulkan perilaku buruk mereka. Tugas fungsional mengacu pada seberapa baik karyawan CU Satolop Pangaribuan melakukan kompleksitas pekerjaan khususnya menyelesaikan aspek pekerjaan seperti Teller 1 dan Teller 2 menerapkan komunikasi organisasi yang efektif sehingga pekerjaan mereka mendapatkan hasil yang baik dan terlaksana sesuai dengan tujuan organisasi CU Satolop Pangaribuan.

Peran organisasi Lembaga CU ini sangat berguna bagi anggotanya, Credit Union Pangaribuan dalam gerakan pemberdayaan global yang optimis dengan kesederhanaan dan karakteristik kearifan lokal terus memimpin para anggotanya. Kemandirian dengan falsafah anggota, oleh anggota dan untuk anggota serta solidaritas dengan semangat credit union “Rakyat menolong diri sendiri” untuk swadaya. Untuk organisasi yang maju dan dapat berkembang pesat dibutuhkan komunikasi yang efektif dan mudah dilaksanakan, CU satolop tidak hanya berurusan dengan keuangan tetapi dibutuhkannya komunikasi organisasi untuk mewujudkan solidaritas antar pengurus dan karyawan. Jika komunikasi organisasi tidak diterapkan dan terjadi *miss communication* antar karyawan maka belum tentu organisasi Lembaga keuangan ini berjalan dengan lancar.

Dengan itu CU satolop Pangaribuan merupakan *credit union* lokal yang ada di Desa Pangaribuan, Credit union adalah organisasi nirlaba yang diawasi oleh dewan direksi yang dipilih oleh anggotanya. Kepemilikan masyarakat berarti bahwa koperasi mungkin dapat menawarkan biaya yang lebih rendah, tingkat bunga yang lebih tinggi, dan layanan yang lebih personal daripada bank tradisional. Disisi lain, mereka sering memiliki sedikit tempat dan produk dan

mungkin tidak memiliki teknologi terbaru. Meskipun bank melayani masyarakat umum, keanggotaan serikat kredit terbatas pada keanggotaan di perusahaan, wilayah, atau kelompok tertentu. Namun, ada beberapa batasan yang lebih umum sehingga semua orang benar-benar dapat berpartisipasi. Oleh karena itu saya memilih CU Satolop Pangaribuan sebagai objek penelitian saya.⁵

Komunikasi organisasi bagi CU satolop Pangaribuan sangat berperan penting untuk mempererat solidaritas mereka, seperti interaksi/komunikasi yang terjalin antar karyawan maupun Pengurus. Sesama karyawan di CU satolop Pangaribuan saling percaya atas kinerja yang mereka laksanakan, adanya kepercayaan yang mereka miliki memicu tujuan CU untuk menyejahterakan anggota menjadi terlaksanakan. Adapun konflik yang terjadi dalam organisasi CU satolop Pangaribuan ini yang akan menangani pertama yaitu manager CU satolop Pangaribuan yang akan diselesaikan secara tuntas supaya tidak terjadi kekeliruan dilain hari. Interaksi dan Kerjasama antar karyawan harus adanya komunikasi untuk mewujudkan organisasi yang solidaritas, apalagi interaksi antar karyawan di bagian teller tugasnya menerima anggota setiap harinya untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat maupun anggota. Jika konflik internal yang terjadi di CU satolop Pangaribuan tidak bisa diatasi manager maka akan dialihkan kepada pengurus untuk menuntaskan konflik yang terjadi di CU satolop Pangaribuan dan memutuskan keputusan yang akan diambil pengurus.

Solidaritas sangat diperlukan dalam suatu organisasi agar terjalin kerjasama yang baik antara rekan kerja atau anggota dengan pengurus dalam rangka mempertahankan organisasi. Jika anggota atau kelompok tidak memiliki rasa kebersamaan atau solidaritas, akan sulit untuk mempertahankan sebuah organisasi dan menimbulkan konflik internal di dalam organisasi. Untuk membangun solidaritas dalam suatu organisasi dibutuhkan komunikasi organisasi supaya kelompok tersebut tidak menimbulkan konflik. Dalam

⁵ Redaksi, 'Pengertian Credit Union Atau Koperasi' (Pluang, 2020) <<https://blog.pluang.com/cerdascuan/credit-union-adalah/>>.

meningkatkan solidaritas, komunikasi organisasi berperan penting seperti keterbukaan antar sesama anggota maupun kepada pemimpinnya jika salah satu anggota tidak mengerti apa yang dikerjakannya ada baiknya anggota meminta penjelasan kepada anggota yang sudah tahu apa yang dikerjakan, maka akan meningkatkan solidaritas untuk mewujudkan tujuan organisasi dibangun.

Suatu organisasi pasti tidak jauh dengan konflik ataupun problem yang terjadi dalam organisasi, seperti halnya salah satu anggota CU Pangaribuan tidak hadir di kegiatan rapat dikarenakan tidak mengetahui informasi bahwa akan diadakan rapat anggota di CU Pangaribuan. Lalu anggota tersebut ketinggalan informasi di rapat yang diadakan maka dari itu terjadi perdebatan bahwa anggota ini tidak diberi tahu. Dari sini sudah timbulnya konflik internal yang memicu kurangnya solidaritas antar anggota organisasi dan minimnya komunikasi organisasi yang dilakukan. Dengan itu komunikasi organisasi sebagai jembatan untuk meningkatkan solidaritas, untuk menghindari konflik internal seperti ini harus meningkatkan komunikasi organisasi supaya terdapat *feedback* antar anggota.

Setiap individu tidak dapat dipisahkan dari kepentingan kelompok. Konflik dapat terjadi dalam kelompok dan perlu diselesaikan melalui komunikasi yang efektif. Manusia sebagai makhluk sosial hidup dimana-mana dalam kelompok dan organisasi. Anda mungkin tidak menyadarinya, tetapi semua orang termasuk dalam grup. Kelompok adalah sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama, berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama, saling mengenal, dan saling memandang sebagai bagian dari kelompok. Definisi lain dari grup adalah interaksi tatap muka antara tiga orang atau lebih dengan tujuan yang diketahui seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri, dan pemecahan masalah, dan anggota dapat mengingat karakteristik mereka.⁶

⁶ Mubarok and Made Dw Andjan, *Komunikasi Antar Pribadi Dalam Masyarakat Majemuk*, ed. by Sjamsu Dradjat, Pertama (Jakarta: Dapur Buku, 2014).

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian yang dilaksanakan adalah “Bagaimana CU Satolop Pangaribuan membangun komunikasi organisasi untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti diantaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana CU Satolop Pangaribuan dalam membangun komunikasi organisasi untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal.
2. Untuk mengetahui dan memahami tentang komunikasi organisasi untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal di CU Satolop Pangaribuan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

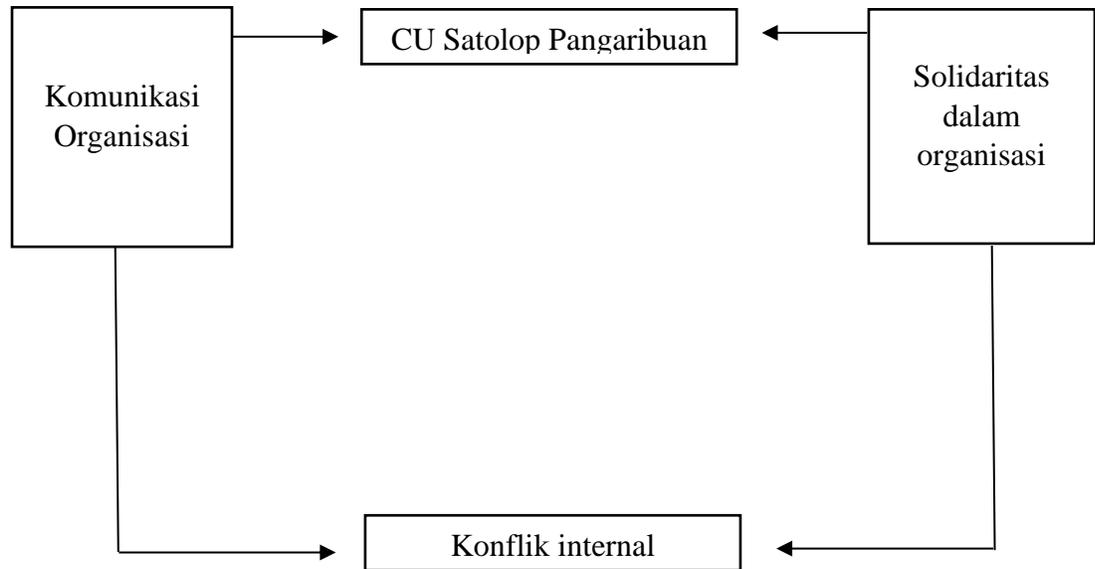
Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumbangan ilmiah atau pun referensi Pustaka bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu komunikasi yang berkaitan dengan komunikasi organisasi, menambah dan memperdalam pengetahuan peneliti.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk memperoleh informasi serta pemahaman baru baik bagi peneliti maupun masyarakat sehingga mengetahui terkait

bagaimana proses komunikasi organisasi yang dilakukan CU Satolop Pangaribuan dalam meningkatkan solidaritas untuk menghadapi konflik internal.

E. Kerangka Konsep



Bagan 1 1 Kerangka Konsep Penelitian

(Sumber Dokumentasi Peneliti, 2021)

Berikut penjelasan dari rangkaian kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi

Istilah organisasi berasal dari kata Latin *organizare* dan secara harfiah berarti "panduan untuk bagian-bagian yang saling bergantung." Organisasi adalah sarana kontrol untuk mengkoordinasikan kuantitas atau sumber bahan dan bakat melalui struktur formal tugas dan wewenang.⁷

⁷ M.Si. Suci R. Mar' Ih Koesomowdjojo, *Dasar-Dasar Komunikasi*, ed. by Imi Shobariani, Pertama (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer).

Komunikasi organisasi dapat terjadi baik secara formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi dan didasarkan pada kepentingan organisasi. Komunikasi formal mencakup cara bekerja dalam organisasi produktivitas dan berbagai tugas yang perlu dilakukan organisasi, seperti membuat kebijakan, mengajukan pertanyaan, dan menulis surat formal. Komunikasi informal adalah komunikasi yang diakui secara sosial, terutama bagi individu.

Komunikasi dalam organisasi mengandung makna yang besar dan strategi karena berhubungan dengan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Kemampuan mengelola faktor pendukung dan faktor penghambat dalam dinamika komunikasi kerja akan menjadi salah satu indikator keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Hubungan kerja antar satu unit organisasi lainnya menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan komunikasi organisasi. Komunikasi satu unit organisasi dengan unit organisasi lainnya menjadi komunikasi organisasi secara keseluruhan.⁸

2. Solidaritas dalam organisasi

Organisasi membutuhkan kualitas dan integritas. Karena kualitas dan integritas yang tinggi memungkinkan suatu organisasi dapat bertahan dan mencapai kesuksesan dan kualitas. Integritas yang terkandung dalam suatu organisasi sangat bergantung pada solidaritas para anggotanya. Solidaritas ini mengacu pada keadaan hubungan antara individu atau kelompok berdasarkan perasaan moral dan keyakinan bersama dan diperkuat oleh pengalaman emosional bersama. Ikatan ini lebih mendasar daripada hubungan kontraktual yang disimpulkan atas dasar hubungan rasional.⁹

⁸ dkk Nenny Ika Putri Simarmata, *Manajemen: Sebuah Pengantar*, ed. by Abdul Karim and Janner Simarmata, Pertama (Yayasan Kita Menulis, 2021).

⁹ M.Pd Dr. Imam Machali and M.Pd Dr. Ara Hidayat, *The Handbook Of Education Management Teori Dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah Di Indonesia*, ed. by Endang Wahyudin, ke-2 (Jakarta: Kencana, 2018).

Solidaritas dapat memicu pengurus CU Satolop hingga pada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi mereka. Berhadapan dengan orang yang berbeda sudut pandang memang tidak mudah. Namun, jika kita dapat menemukan saling pengertian dan keinginan untuk tanpa pamrih mendorong satu sama lain, itu akan luar biasa. Makanya kita butuh solidaritas. Setiap orang pasti memiliki kepribadian yang berbeda. Perbedaan bukanlah masalah. Namun yang terpenting adalah bagaimana membuat perbedaan tersebut menyatu menjadi satu kesatuan sehingga saling melengkapi. Solidaritas diinginkan untuk semua kelompok. Baik dalam komunitas, kelompok belajar, komunitas, bahkan dalam pertemanan. Tidak peduli seberapa miripnya Anda dengan orang lain, ada kalanya seseorang tampak tidak pantas, yang menyebabkan solidaritas menjadi berkurang. Jadi harus ada ritme yang harus dipatuhi agar hubungan baik dan bersosialisasi tetap menyenangkan.

3. Konflik Internal

Konflik dalam organisasi menjadi salah satu yang umum terjadi, baik konflik antar divisi maupun perorangan dalam suatu divisi, hingga atasan dan bawahan. Jika ini terjadi dalam organisasi, konflik ini harus segera diatasi agar tidak mengganggu kinerja dan progress pekerjaan yang sedang berjalan. Dimana bukan hanya mengganggu kinerja orang yang berkonflik, konflik internal juga bisa menghambat kinerja seluruh karyawan dan organisasi. Misalnya terjadi konflik antar teller 1 dan teller 2 di CU Satolop Pangaribuan yang memiliki masalah pribadi dan disangkutpautkan dengan pekerjaan mereka dan tidak saling berinteraksi yang membuat pekerjaan menjadi lambat untuk melayani masyarakat yang membayar ataupun meminjam. Jika dibiarkan berlarut-larut bukan hanya berdampak pada kedua teller tersebut tapi juga bisa menyebabkan masalah ke bagian keuangan. Ini sangat mengganggu kerja sama tim dan membuat produktivitas menurun.

Konflik internal ini dibedakan menjadi 3 jenis berdasarkan subjek atau pelakunya yaitu konflik personal, intragroup dan intergroup.¹⁰

- Konflik personal

Konflik ini terjadi antara satu individu dengan individu lainnya. Konflik ini biasanya muncul karena ketidakcocokan dengan kepribadian orang lain, atau mereka tidak terlalu menyukai satu sama lain. Selain itu, konflik ini dapat diakibatkan oleh persaingan di dunia kerja, ketidaksetaraan kinerja, kesalahpahaman, dan kepemimpinan yang buruk.

- Konflik intragroup

Konflik ini terjadi antara seseorang dengan kelompok atau ruang kerja lain. Hal ini biasanya disebabkan oleh terbatasnya akses ke senioritas, status, dan ekspresi. Kelompok yang mengalami masalah ini biasanya berkinerja buruk dan kelompok yang saling bertanggung jawab. Biasanya waktu mereka bergantung pada saling mengalahkan ketika mereka perlu menggunakannya untuk menyelesaikan masalah bersama.

- Konflik intergroup

Konflik ini terjadi antara departemen dan departemen dalam organisasi Anda. Konflik ini biasanya diakibatkan oleh konflik dan kesalahpahaman. Misalnya, dalam konflik antara bagian keuangan dan akuntansi CU Satolop Pangaribuan, bagian akuntansi merasa biaya operasional tidak mencukupi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tetapi bagian keuangan

¹⁰ Jurnal Entrepreneur, 'Pengelompokan Masalah Konflik Internal', p. 3
<<https://www.jurnal.id/id/blog/faktor-tips-menangani-konflik-internal-perusahaan/>>.

juga mengubah anggaran operasional, saya tidak bisa melakukannya. Dekat dengan anggaran organisasi.

F. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti terkait rumusan masalah tentang bagaimana CU Satolop Pangaribuan membangun Komunikasi organisasi untuk memperkuat solidaritas dalam menghadapi konflik internal menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada, sekarang atau masa lalu. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu pendekatan yang menggunakan latar belakang alamiah dari kejadian nyata dengan maksud untuk menafsirkan suatu fenomena dan dilibatkan dengan metode penelitian yang sudah ada sebelumnya.¹¹

Studi deskriptif hanya dapat menjelaskan situasi, tetapi juga dapat menjelaskan situasi pada tahap perkembangan. Studi semacam itu disebut studi perkembangan. Dalam studi perkembangan ini, ada yang bersifat vertikal atau segmen waktu dan ada pula yang bersifat cross-sectional atau segmen waktu. Kualitatif adalah survei yang dihasilkan dalam bentuk data deskriptif atau kata-kata tertulis dari perilaku individu, kelompok, atau organisasi yang disurvei. Penelitian kualitatif dan deskriptif itu sendiri merupakan suatu pendekatan yang menggunakan latar belakang alam dari kejadian yang sebenarnya untuk menginterpretasikan fenomena dan menggarap metode penelitian yang ada.¹²

Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui produser statistik atau metode

¹¹ Iwan Hermawan, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methods* (Kuningan: Hidayat Quran Kuningan, 2019).

¹² *Ibid.*

kuantifikasi yang lain. Peneliti biasanya menggunakan pendekatan naturalistik untuk memahami suatu fenomena tertentu. Penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena dan ekstrapolasi pada situasi yang sama. Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis kemudian diinterpretasikan. Biasanya berhubungan dengan masalah sosial dan manusia yang bersifat interdisipliner, fokus pada multimethod, naturalistik dan interpretatif (dalam pengumpulan data, paradigma dan interpretasi). Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks dan rinci. Penelitian yang menggunakan pendekatan induksi yang mempunyai tujuan penyusunan konstruksi teori melalui pengungkapan fakta merupakan penelitian yang menggunakan paradigma kualitatif.¹³

Keuntungan dari pendekatan metode deskriptif kualitatif ini adalah penilaiannya itu seperti Menjalin hubungan antara satu orang dengan orang lain, dengan adanya pendekatan metode deskriptif ini terjadilah sebuah hubungan antara komunikasi organisasi dan solidaritas yang saling membutuhkan satu sama lain untuk menyelesaikan konflik internal. Dalam hubungan metode deskriptif ini tentunya terjadi suatu tentunya proses komunikasi yang tidak terlepas dari tema dan tujuan tema, serta proses penyelesaian konflik internal akan berhasil.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang bersifat *cross sectional* artinya penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu yang pendek atau dalam beberapa bulan saja, serta peneliti mengkaji dari sisi solidaritas yang dipakai dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan.

¹³ Albi Anggito and Johan Setiawan, S.Pd, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by Ella Deffi Lestari, Pertama (Jawa Barat: CV Jejak, 2018).

Penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk mendeskripsikan komunikasi organisasi CU Satolop Pangaribuan untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal. Sehingga dalam penelitian ini dapat mengetahui dengan jelas bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan oleh CU Satolop Pangaribuan dalam meningkatkan solidaritas mereka untuk menghadapi konflik internal yang mereka hadapi.

Selain deskriptif kualitatif, terdapat sub yang menjadi bagian dari metode penelitian yang peneliti lakukan, diantaranya:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu kualitatif dengan peneliti melakukan observasi secara langsung ke lapangan, dan mendalami bagaimana dan seperti apa fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Peneliti dalam melakukan penelitian ini menerapkan studi deskriptif yang fokus pada perilaku dan peristiwa yang diamati, yang memungkinkan peneliti untuk berspekulasi tentang kondisi yang diperlukan lalu menggali bukti dan data terkait penelitian untuk memperoleh kedalaman informasi tentunya terkait komunikasi organisasi CU Satolop untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini dikatakan bahwa subjek sumber data atau sebuah informasi sesuai dengan masalah penelitian dan subjek tersebut akan memberikan data atau informasi yang akan dibutuhkan saat dalam sebuah penelitian. Subjek penelitian ini adalah karyawan CU Satolop Pangaribuan. Dalam proses pengumpulan data di lapangan, peneliti menggunakan beberapa informan yang merupakan manajer, bagian keuangan, bagian administrasi dan teller yang mana

lebih memahami terkait penelitian yang akan diteliti ini. Lokasi penelitian akan dilakukan di Kec. Andam Dewi, Kab. Tapanuli Tengah, Sumatera Utara. Yakni kantor CU Satolop Pangaribuan.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik wawancara

Wawancara dalam penelitian ini peneliti lakukan untuk memperoleh data atau hal-hal lain dari objek penelitian terkait penelitian. Wawancara dilakukan secara *offline* dengan narasumber utama pengurus dan manajer CU Satolop Pangaribuan, 1 staf divisi Administrasi, dan 2 staf divisi teller, terkait apa saja yang menjadi fokus penelitian. Wawancara *offline* secara mendalam dilaksanakan melalui tatap muka secara langsung dengan karyawan CU Satolop Pangaribuan, peneliti akan melakukan sebuah pertanyaan dalam lingkup komunikasi organisasi yang dilakukan peneliti kepada responden karyawan untuk mengetahui bagaimana solidaritas mereka dalam menghadapi konflik internal. Pada wawancara ini peneliti akan melakukan pertanyaan untuk menemukan permasalahan serta mendapat gambaran permasalahan yang lebih lengkap secara *face to face* dan lebih terbuka.

b. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai pelengkap data penelitian. Dalam hal ini peneliti adalah instrumen utama dalam penelitian, kegiatan dokumentasi dengan memperoleh informasi. Dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang data dan penelitian. Dalam penelitian ini melakukan pengamatan langsung dengan karyawan CU Satolop Pangaribuan dalam meningkatkan solidaritas mereka untuk menghadapi konflik internal sehingga

mendapatkan informasi yang akan dijadikan sebuah laporan yang fakta.

Dengan demikian, peneliti menggunakan beberapa Teknik untuk mengumpulkan data melalui catatan, notulen rapat, buku RAT, agenda, majalah, dokumen berupa website dan lainnya. Dokumen yang dapat menjadi pendukung penggalan data pada penelitian ini dapat berupa dokumen arsip. Terkadang terdapat keterbatasan dokumen yang tersedia pada objek penelitian sehingga peneliti perlu memahami dan bahkan menganalisis atas dokumen yang ditemukan yang mana memungkinkan untuk dapat dipakai sebagai bahan pendukung dan membantu pemahaman. Dokumentasi digunakan untuk memperlengkap pengamatan dalam mengumpulkan data dengan Teknik-teknik lain yang digunakan peneliti.

c. Teknik analisis data

Teknik analisis data kualitatif apabila dilihat berdasarkan waktunya maka terdapat Teknik yang dilakukan yaitu mulai dari sebelum penelitian, selama penelitian, hingga sesudah penelitian. Analisis data yang dilakukan sebelum penelitian memasuki lapangan, maka fokus penelitian masih bersifat sementara dan berkembang setelah memasuki dan selama di lapangan.

Teknik analisis selama di lapangan (model Miles dan Huberman). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data ini

dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh.¹⁴

Analisis data model Miles dan Huberman dilakukan melalui 3 tahap yaitu,¹⁵

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pencatatan secara cermat dan rinci dari data yang diperoleh dari lapangan. Seperti yang saya katakan, peneliti menghabiskan lebih banyak waktu di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Pada penyajian data ini dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Data tersebut berupa teks yang bersifat naratif. Dengan hasil penelitian pastinya disajikan dengan bentuk yang sangat dipahami oleh pembaca dan sesuai dengan kaidah penulisan dalam kegiatan penelitian.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

¹⁴ Pujileksono, Sugeng, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2015).

¹⁵ Miles, Mathew B Huberman, and A. Michael Tjetjep Rohendi Rohidi Mulyarto, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia (UI -Press), 1992).

Pada bagian analisis data terakhir yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi dari sajian data yang sudah disusun yang berkaitan dengan hasil dan proses penelitian tersebut. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam kegiatan penarikan kesimpulan harus diperhatikan kegiatan penarikan kesimpulan atau verifikasi yang pastinya akan menjawab rumusan masalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti, sehingga penelitian yang bersifat informatif dan tetap dipertahankan oleh peneliti dalam kegiatan penelitian.