

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah salah satu hal terpenting dalam kehidupan manusia ketika ingin bersosialisasi, bahkan secara normal semenjak manusia itu dilahirkan. Komunikasi sendiri merupakan proses penyampaian pesan dari satu individu atau kelompok, ke individu atau kelompok lain melalui berbagai media atau saluran komunikasi yang tersedia. Komunikasi bisa dilakukan secara verbal (lisan atau tertulis) atau nonverbal (bahasa tubuh, gerakan, atau ekspresi wajah). Tujuan dari komunikasi adalah untuk memperoleh pemahaman dan membangun hubungan yang baik, antara sejumlah pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Komunikasi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari dan dalam semua aspek kehidupan seperti bisnis, pendidikan, politik, dan lain sebagainya. Komunikasi adalah kegiatan atau aktivitas yang fundamental dalam kehidupan manusia, di mana bisa didefinisikan sebagai suatu proses sosial kompleks yang melibatkan pengiriman, penerimaan, dan pemahaman pesan antara dua atau lebih individu atau kelompok yang saling terkait¹. Dalam lingkup komunikasi, ada yang namanya komunikasi antarpribadi atau interpersonal yakni komunikandan komunikator, selalu mengedepankan rasa nyaman dalam berkomunikasi. Menurut Dean Barnuld komunikasi antarpribadi sebagai perilaku orang-orang pada pertemuan tatap muka di situasi informal, serta melakukan proses komunikasi lewat isyarat verbal dan non verbal.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu proses komunikasi, yang terjadi antara dua atau lebih individu secara langsung atau tatap muka. Komunikasi interpersonal

¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta. (PT Raja Grafindo, 2002). Hal 4

melibatkan pertukaran informasi, ide, pikiran, dan perasaan antara individu melalui berbagai bentuk komunikasi seperti bahasa verbal, bahasa nonverbal, dan bahasa tubuh. Pendapat lain juga mengemukakan, bahwa komunikasi interpersonal adalah proses menciptakan dan mengelola hubungan, serta melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna². Unsur-unsur tambahan di dalam proses komunikasi antarpribadi adalah pesan dan isyarat perilaku verbal. Komunikasi antarpribadi juga memungkinkan individu membentuk hubungan yang lebih dekat, membangun kepercayaan, memahami kebutuhan satu sama lain, dan menyelesaikan masalah. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif secara interpersonal, merupakan keterampilan penting yang dibutuhkan dalam berbagai konteks, termasuk di tempat kerja salah satunya perusahaan media.

Memang permasalahan bisa kapan saja terjadi, akibat kesalah pahaman yang muncul diantara dua individu, ketika melakukan komunikasi ringan namun sebab akibat yang ditimbulkan, komunikator kemudian tidak memahami karakter dari komunikan dan terjadi perbedaan persepsi sehingga menimbulkan masalah. Misalnya dalam kegiatan menulis berita di kanal Hot Liputan6, seorang editor mungkin memberikan instruksi yang terlalu umum atau kurang rinci, tidak memberikan petunjuk yang cukup untuk penulis mengerti dengan jelas apa yang diinginkan seperti meminta "artikel tentang teknologi" tanpa menyebutkan topik atau sudut pandang tertentu. Instruksi yang tidak cukup jelas dari editor ini, bisa menyebabkan perbedaan antara harapan editor dan pemahaman penulis, yang mengakibatkan revisi terjadi secara berulang-ulang dan meningkatkan waktu produksi. Oleh sebab itu, komunikasi interpersonal sangat penting dalam industri media online, karena

² Muhammad dan Leila Mona Budyatna, *Teori Komunikasi Antarpribadi* (Jakarta: Penerbit Kencana, 2011).

sebagian besar pekerjaan dalam industri ini melibatkan kolaborasi, pertukaran ide dan produksi konten yang kreatif.

Komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan merupakan salah satu bentuk komunikasi, yang terjadi antara seorang atasan dan bawahannya dalam suatu organisasi atau perusahaan. Konteks komunikasi setidaknya memiliki tiga dimensi baik itu secara fisik, sosial-psikologis dan juga temporal. Ruang di mana komunikasi berlangsung memiliki pengaruh tertentu atas kandungan pesan yang ingin disampaikan dan juga bentuk pesan³. Hal ini tentu selaras dengan komunikasi antara atasan dan bawahan, yang umumnya memiliki tujuan untuk menginformasikan, memotivasi, membimbing, memberikan umpan balik, dan mengarahkan tindakan bawahan agar sesuai dengan tujuan organisasi atau perusahaan. Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting, dalam membangun hubungan yang sehat di tempat kerja. Dalam komunikasi ini, atasan bertanggung jawab untuk memberikan arahan, tujuan, dan harapan kepada bawahannya, sementara bawahan harus mendengarkan dengan baik dan mengambil tindakan yang tepat. Komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan bisa terjadi secara langsung melalui pertemuan tatap muka, atau melalui media komunikasi seperti telepon, email, atau pesan instan.

Bentuk komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan ini juga sangat penting dalam menjaga hubungan kerja yang baik dan produktif antara atasan dan bawahan, serta memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai dengan efektif. Komunikasi interpersonal yang baik antara atasan dan bawahan juga bisa meningkatkan kepercayaan, motivasi, dan kinerja bawahan, sehingga memungkinkan atasan untuk mendapatkan umpan balik tentang kinerja bawahan dan masalah yang mungkin terjadi di tempat kerja. Komunikasi antara atasan dan

³ Joseph A. DeVito, *Komunikasi Antarmanusia*, Kelima. (Tangerang Selatan: KARISMA Publishing Group, 2011).

bawahan kerap menjadi sentral peningkatan daya saing, tidak hanya pada sumber daya manusia di lingkup pekerjaan. Sehingga perlu dipahami, bahwa kemampuan yang dimiliki tidak akan dapat dikembangkan ketika seseorang bekerja di lingkup yang tidak memungkinkannya untuk mengembangkan *skill* tersebut⁴.

Dengan adanya perkembangan media komunikasi dan media massa yang mengacu pada kemajuan teknologi dan perubahan dalam industri media yang berkembang secara pesat ini, tentu memerlukan perhatian yang cukup besar dari masyarakat maupun organisasi. Media komunikasi sendiri mencakup segala bentuk teknologi yang digunakan, untuk mengirim dan menerima informasi, seperti telepon, email, pesan teks, dan aplikasi chatting. Sementara media massa meliputi media cetak, media elektronik dan media online. Media cetak terbagi menjadi beberapa macam diantaranya seperti koran, majalah, buku, dan sebagainya, begitu pula dengan media elektronik terbagi menjadi dua macam, diantaranya radio dan televisi, sedangkan media online meliputi media internet seperti website, dan lainnya. Peran media massa juga tidak bisa terlepas dari fungsi media massa itu sendiri. Ketika menjalankan perannya, media massa harus memperhatikan dan mengingat fungsinya. Berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 1999 tentang pers, media massa berfungsi untuk menginformasikan, mendidik, menghibur, dan pengawasan sosial (*social control*) pengawas perilaku publik dan penguasa.

Keberhasilan media massa dalam berperan sebagai *agent of change*, bisa dilihat dari pengaruh media massa terhadap individu dan masyarakat⁵. Dari ketiga media massa yang digunakan oleh masyarakat, media online adalah yang paling digemari seluruh kalangan baik

⁴ Resti Herfinda, *Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, Jom Fisip*, vol. 12, 2015.

⁵ Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, n.d.).

dewasa, remaja hingga anak-anak ketika ingin mencari informasi dan juga hiburan salah satunya media siber Liputan6.com. PT. Liputan Enam Dot Com adalah salah satu portal berita yang sudah terdaftar dan diverifikasi oleh Dewan Pers Indonesia. Perusahaan media online ini lebih menitikberatkan pada akurasi serta ketajaman sumber informasi yang diberitakan, karena tidak bekerja untuk kepentingan politik manapun. Liputan Enam Dot Com merupakan media online yang tumbuh menjadi perusahaan internet terbesar di Indonesia, di mana memiliki sejumlah kanal yang menyajikan berbagai topik menarik dimulai dari informasi politik, bisnis, gaya hidup, kuliner, hingga sejumlah berita olahraga.

Di Yogyakarta sendiri, Liputan Enam tergabung dalam satu wadah dengan KapanLagi Network yang membawahi situs KapanLagi, Merdeka, Liputan6, Fimela, Otosia, Bola.Net dan Dream.co.id. Perusahaan yang membawahi sejumlah kanal media online ini, memiliki pusat dan portal berita di Yogyakarta di mana semua aktivitas pemberitaan dan informasi berasal dari sini. Untuk penayangan berita, perusahaan ini menyediakan portal news dengan sejumlah kanal yang disesuaikan dengan kebutuhan pembaca seperti politik, Olahraga Bisnis, Tekno, Showbiz, *Health*, *Lifestyle*, Global, Otomotif, Regional hingga Citizen6 yang mengakomodir jurnalisme warga. Tak hanya itu, keistimewaan perusahaan PT. Liputan Enam Dot Com yang membuatnya berbeda dengan media lain, yaitu memiliki kanal Cek Fakta yang bertujuan mengklarifikasi sejumlah klaim yang beredar di masyarakat dunia maya, serta aktif dalam perang melawan hoaks maupun kabar dusta menurut data perusahaan. Bahkan pada bulan Februari 2023, PT. Liputan Enam Dot Com lewat laman sosial media instagram, yang tergabung dalam perusahaan KapanLagi Youniverse masuk sTop 3 sebagai publisher group dengan performa terbaik di Indonesia menurut Indonesian Digital Association (IDAs).

Menurut Nanang Fachrudin selaku Head of Content di kanal Hot Yogyakarta, pada tahun 2018 – 2020 kanal Hot memiliki sumbangsih *page view* untuk perusahaan, sebesar 30% dari banyaknya kanal yang ada. Bahkan setiap konten konten berita yang di tulis, selalu masuk dalam Top 10 dengan capaian pembaca hingga puluhan juta⁶. Akan tetapi permasalahan mulai muncul awal tahun 2019 – 2022, di mana kinerja kanal Hot Liputan6 mengalami penurunan yang cukup signifikan, mulai dari kehilangan pembaca, hingga konten berita yang dibuat tidak di klik oleh pembaca. Melalui data base pribadi Liputan6 tahun 2022, kanal hot mulai kehilangan pembaca sebanyak 28,4 persen. Salah satu hal yang menjadi pemicu adalah kurangnya komunikasi, serta intensitas pertemuan antara pimpinan konten dengan reporter. Karena lingkup kerja yang terbilang santai dan diberikan kebebasan, membuat tim baik itu reporter dan editor tidak melakukan *survive* terhadap konten yang ditulis, sehingga berdampak kepada minat pembaca. Tak hanya itu, tidak ada evaluasi tahunan membuat konsistensi dalam penulisan, strategi konten yang ditulis juga tidak terstruktur dengan baik, sehingga performa kualitas berita menjadi menurun.

Liputan 6 sama seperti lingkup pekerjaan lainnya, di mana bentuk komunikasi yang diyakini paling efektif untuk mengubah sikap dan perilaku individu adalah komunikasi interpersonal. Oleh sebab itu, komunikasi interpersonal yang terjalin antara atasan dan bawahan harus efektif, agar dapat meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai. Tentu dengan penyampaian pesan yang jelas, apresiasi seberapa baik mereka mengerjakannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja mereka jika sedang berada di bawah standar. Komunikasi interpersonal juga hendaknya membuat seorang pemimpin bisa menghilangkan sebuah hambatan dalam komunikasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja

⁶ Wawancara bersama Head of Content Liputan6.com (Rabu 10 Mei 2023).

bawahan untuk bekerja semaksimal mungkin, agar bisa menghasilkan konten pemberitaan secara baik.

Penelitian tentang komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam sebuah perusahaan, menjadi hal penting yang perlu diteliti, karena berkaitan dengan performa kerja. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Ferry Afriyadi yang mendeskripsikan bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan bisa efektif, untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan studi kasus, di mana mengeksplorasi situasi sosial secara menyeluruh, luas dan mendalam terkait dengan efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya⁷. Penelitian terdahulu selanjutnya yang serupa, adalah penelitian oleh Nur Chasana dari Universitas Mercu Buana Yogyakarta tentang Komunikasi Interpersonal Pada Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Pada Anak Penyandang Tunanetra di Yayasan Kesejahteraan Tunanetra Islam tahun 2019). Penelitian ini juga menggunakan metode yang sama, di mana menggali tentang bagaimana proses komunikasi yang berlangsung, faktor pendukung serta penghambat yang melatarbelakangi komunikasi interpersonal yang terjadi.

Gejala yang terjadi antara atasan dan bawahan, kerap terjadi di dalam suatu pekerjaan, mengakibatkan perintah dari pemimpin kepada bawahan tidak diserap dengan baik dan maksimal, karena pola menangkap pesan dan penyampaiannya yang dilakukan berbeda, sehingga bawahan kerap menangkap pesan berbeda yang membuat hasil kinerja menjadi tidak efektif. Kurangnya pertemuan dan rapat secara intens juga menjadi kendala dalam komunikasi interpersonal, yang membuat komunikasi tidak terjadi dua arah, sehingga

⁷ Ferry Afriyadi, "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan Dan Bawahan Karyawan PT . Borneo Enterprindo Samarinda," *Manajemen Komunikasi* 3, no. 1 (2015): 362–376.

pemaknaan pesan antara komunikan (bawahan) dan komunikator (atasan). Sebelum dibahas lebih jauh, perlu dipahami bahwa keberhasilan perusahaan dalam hal ini PT. Liputan Enam Dot Com tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana maupun sistem keuangan yang baik dan memadai, akan tetapi pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan, guna menghimpun aktivitas hubungan individu yang berpartisipasi dalam perusahaan. Sehingga berdasarkan uraian ini, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam tentang bagaimana komunikasi interpersonal pada perusahaan media Liputan6 serta pengembangan tentang komunikasi interpersonal secara menyeluruh dengan judul yakni “Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja di Perusahaan PT. Liputan Enam Dot Com Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditemukan rumusan masalah yaitu bagaimana komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan di perusahaan PT. Liputan Enam Dot Com dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini, untuk dapat mengetahui komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan di perusahaan PT. Liputan Enam Dot Com, dalam meningkatkan kinerja karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi dua:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis ini diharapkan bisa memberikan masukan pemikiran, menambah pengetahuan dan wacana khususnya dalam bidang ilmu komunikasi, terutama yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan jawaban dari permasalahan yang sedang diteliti, guna membentuk pola pikir yang dinamis, sekaligus memberikan informasi yang berkaitan tentang komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan PT. LiputanEnam Dot Com. Selain itu, dengan adanya informasi-informasi baru dari penelitian ini, bisa menjadi rujukan untuk melihat sebuah masalah yang muncul sesuai dengan topik terkait.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Paradigama Penelitian

Menurut M. Djamal, paradigma penelitian adalah sebuah kerangka pemikiran atau pendekatan, yang menjadi dasar ketika seseorang melakukan penelitian. Paradigma penelitian mempengaruhi cara peneliti mengumpulkan data, menganalisis data, dan menafsirkan hasil penelitian⁸. Sedangkan menurut Zuchri, Penelitian yang kualitatif berakar dari data, dan teori yang berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan perangkat proposisi yang diformalisasikan secara deskriptif.⁹ Pendapat lain juga mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan kepada filsafat postpositivisme atau

⁸ M Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2015).

⁹ M.Si Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. M.Si Dr. Patta Rapanna., SE. (Makassar: Syakir Media Press, 2021).

interperatif, yang digunakan untuk meneliti pada situasi objek yang alamiah, dalam hal ini peneliti dari berbagai instrument kunci, sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data diterapkan secara triangulasi, data-data yang didapatkan merupakan data kualitatif, sifat analisis data dalam penelitian ini yaitu induktif atau kualitatif.¹⁰

Alasan peneliti memilih untuk menggunakan paradigma penelitian kualitatif ini karena, komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan akan menempatkan manusia sebagai subjek penelitian, dalam hal ini head of content Liputan6.com. Serta hasil dari penelitian akan bersifat temuan potensi dan masalah, makna peristiwa, hingga bagaimana proses dan interaksi sosial yang berlangsung berdasarkan temuan hipotesis.

1.5.2 Metode Penelitian

Komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja ini, menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menjelaskan secara rinci permasalahan yang sedang terjadi, serta situasi dan fenomena yang berlangsung dalam lingkup perusahaan. Menurut Nazir¹¹ metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam dan rinci, tentang fenomena sosial yang kompleks dan tidak dapat diukur secara kuantitatif, seperti pandangan, sikap, nilai, dan perilaku manusia. Metode penelitian kualitatif ini lebih mengutamakan kualitas data yang dihasilkan daripada kuantitas, dan cenderung menghasilkan data yang bersifat deskriptif juga naratif. Sehingga alasan penulis memilih metode pendekatan studi kasus dengan teori fenomenologi ini, karena lebih mudah untuk mendekati diri kepada subjek, dengan

¹⁰ P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif* (Bandung: ALFABETA, 2020).

¹¹ A. S. Hamdi, *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2014).

harapan mampu menjelaskan secara mendalam tentang pengalaman-pengalaman yang sudah terjadi, sudut pandang atau persepsi yang muncul dari masalah yang ditemukan di perusahaan PT. Liputan Enam Dot Com, dan kemudian membantu penulis untuk menemukan gambaran umum secara rinci.

1.5.3. Subjek/ Objek Penelitian

Menurut Amirin, subjek penelitian adalah orang, kelompok, atau objek yang menjadi fokus dari penelitian atau studi yang sedang dilakukan, untuk memperoleh keterangan mengenai rumusan masalah penelitian, yang akan memberikan situasi maupun kondisi latar masalah yang diangkat. Subjek yang diteliti bisa data atau informasi yang dibutuhkan saat melakukan penelitian. Teknik peneliti dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yang artinya peneliti dengan sengaja menentukan orang atau subjek yang mana kaya akan sebuah informasi, serta bisa dipercaya memeberikan informasi dan data dari penelitian tersebut, sehingga hasil penelitian dapat dibuktikan kebenarannya.¹²

Adapun kriteria dari subjek penelitian ini adalah informan yang dipilih oleh peneliti, berdasarkan persoalan dan masalah yang diteliti, seperti meminta pernyataan pada orang yang telah dipertimbangkan mulai dari Nanang Fahrudin selaku head of content kanal hot liputan6, di mana bertanggung jawab juga terhadap kinerja sejumlah media partner seperti Fimela.com, KapanLagi.com, Dream.co.id. Selanjutnya ketua tim editor (Fadila Adelin) yang juga berperan sebagai asisten dari *Head of Content* di mana bertanggung jawab membuat jadwal kerja untuk bawahan, serta reporter trending (Putra Marendra) yang memiliki rekam jejak tulisan dengan jutaan pembaca setiap

¹² Pawito, *Komunikasi Politik Media Massa Dan Kampanye Pemilihan* (Yogyakarta: Jalasutra, 2009). Hal 88-89

harinya. Kriteria pemilihan subjek ini juga berkaitan langsung dengan kanal Hot Liputan6 Yogyakarta, sehingga peneliti lebih mudah memperoleh data-data, baik dari hasil wawancara maupun observasi terkait komunikasi interpersonal yang sedang berlangsung.

Sedangkan objek dari penelitian ini adalah kanal Hot Liputan6.com yang merupakan bagian dari perusahaan PT. Liputan Enam Dot Com, selaku portal berita yang terverifikasi dewan pers.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Seorang peneliti harus memperhatikan pemilihan metode penelitian yang akan dilakukan, agar penelitian bisa dilaksanakan dengan baik dan benar. Memperoleh data penelitian juga memerlukan data yang terorganisir, sistematis dan terarah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berikut ini adalah metodologi pengumpulan data yang digunakan.

1.6.1 Data Primer

Data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya melalui observasi, wawancara, atau pengumpulan data langsung lainnya. Menurut Umi Nariwati, data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data primer dalam penelitian kualitatif merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data, atau partisipan yang menjadi fokus penelitian¹³. Data primer dalam penelitian kualitatif dapat berupa data naratif, data deskriptif, atau data hasil wawancara yang diambil dari partisipan atau informan yang terlibat dalam penelitian.

1.6.1.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data, yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket), namun digunakan juga untuk merekam berbagai fenomena dan situasi yang terjadi. Umumnya pendekatan observasi biasanya digunakan untuk mengamati secara langsung dan rinci, tentang komunikasi interpersonal yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan PT. Liputan Enam Dot Com. Menurut Supardi, metode observasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang sedang diselidiki.¹⁴ Observasi dapat dilakukan secara langsung, dengan mengamati objek penelitian yaitu PT.Liputan Enam Dot Com yang dilakukan oleh peneliti secara langsung. Metode observasi ini, secara sistematis dilakukan oleh peneliti, untuk mencatat informasi yang relevan serta mengamati rekaman video dan audio dari objek penelitian.

¹³ Umi Narimawati, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Agung Media, 2008).

¹⁴ Supardi, *Metodologi Penelitian* (Mataram: Yayasan Cerdas Press, 2006).

1.6.1.2 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu kegiatan, yang dilakukan oleh seorang peneliti atau interviewer untuk memperoleh pemahaman secara holistik mengenai pandangan atau perspektif seseorang terhadap isu, tema atau topik tertentu. Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, dan digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai sudut pandang dan pengalaman individu atau kelompok yang terlibat dalam penelitian. Menurut DeVito wawancara merupakan salah satu bentuk dari komunikasi interpersonal, di mana ada interaksi antara dua orang atau lebih, yang bertujuan untuk saling bertukar informasi. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal yang terstruktur, di mana seorang interviewer bertanya kepada seorang interviewee untuk mendapatkan informasi yang diinginkan¹⁵.

Menurut Sugiyono, wawancara semi terbuka masuk dalam kategori *indepth interview*, di mana pertanyaan wawancara ditanyakan secara langsung kepada head of content Hot Liputan6.co terkait bagaimana mengatasi permasalahan komunikasi interpersonal terkait dengan jumlah pembaca, serta peranannya selaku *head of content* dalam meningkatkan kinerja di PT. Liputan Enam Dot Com¹⁶. Wawancara dalam penelitian ini juga akan menggunakan daftar pertanyaan yang telah di susun secara terperinci, seperti bagaimana cara Nanang selaku *Head of Content* melakukan *survive* untuk mengatasi persoalan yang sedang terjadi, serta perlu atau tidak adanya keterbukaan antara atasan dan

¹⁵ Joseph A. DeVito, *Komunikasi Antarmanusia*.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif*.

bawahan terkait masalah konten. Namun peneliti masih mengembangkan pertanyaan untuk menggali data, melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber kanal Hot Liputan6, tentang komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Liputan Enam Dot Com.

1.6.1.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data, yang dilakukan untuk membuktikan kebenaran data yang diperoleh dari narasumber baik itu dari wawancara, maupun hasil observasi yang dilakukan. Peneliti juga akan menyelidiki benda-benda tertulis seperti majalah maupun dokumen tertulis, serta foto hasil *page view* perkembangan kanal Hot, proses mengolah data dan berita, serta *capture* hasil tulisan dari reporter.

1.6.1.4 Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah salah satu metode dalam penelitian, yang melibatkan pembacaan, analisis dan sintesis informasi di mana terkandung dalam bahan pustaka seperti buku, artikel, jurnal, laporan penelitian sebelumnya, dan sumber informasi lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Studi pustaka juga digunakan sebagai bahan informasi untuk membangun dasar teoritis dan konseptual dalam penelitian yang diteliti oleh penulis.

1.7. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan metode deskriptif analitik. Metode deskriptif analitik adalah teknik penelitian yang digunakan untuk

menjelaskan fenomena atau kejadian, serta menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang terlibat dalam fenomena tersebut, dengan cara mengumpulkan semua data baik itu catatan-catatan lapangan, naskah yang sudah terkumpul, serta wawancara dengan sejumlah narasumber yang sudah ditentukan sebelumnya.

Menurut Sugiyono teknik dalam menganalisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis, dari data hasil seperti wawancara, observasi atau dokumen, dengan tujuan untuk menginterpretasi data secara mendalam dan kontekstual, sehingga penulis bisa menemukan pola komunikasi interpersonal atasan dan bawahan PT Liputan Enam Dot Com yang tersembunyi dalam data¹⁷. Untuk penelitian ini, menggunakan 3 tahapan dalam analisis data menurut Miles B. Mathew dan A. Michael Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan sebuah kesimpulan dan verifikasi.

1.7.1 Reduksi Data

Teknis analisis data dengan reduksi adalah salah satu proses mengorganisir, memperkecil, dan meringkas data yang telah dikumpulkan menjadi format yang lebih mudah dipahami dan digunakan untuk tujuan analisis. Adapun reduksi ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola dan hubungan yang tersembunyi di dalam data, sehingga memudahkan dalam membuat kesimpulan dan rekomendasi dalam penelitian. Tak hanya itu, reduksi juga bisa dimulai dengan membuat ringkasan, menelusuri tema hingga memodifikasi data.

1.7.2 Penyajian Data

¹⁷ Ibid. Hal 436

Penyajian data dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan dengan cara mendeskripsikan temuan atau hasil penelitian secara naratif atau deskriptif. Menurut Salim penyajian data adalah deskripsi dari gabungan informasi yang telah disusun, dan memiliki kemungkinan dalam menyusun sebuah dugaan awal atau hipotesis, yang disebut sebagai analisis data¹⁸. Analisis data adalah proses mengidentifikasi makna dari data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat digunakan untuk membuat kesimpulan atau hipotesis dalam penelitian.

1.7.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan juga verifikasi adalah tahapan terakhir dalam penelitian kualitatif dari berbagai rangkaian sebelumnya. Penelitian yang sudah dilakukan harus sampai dalam tahapan menarik kesimpulan yang bersifat sementara, karena dari segi makna dan kebenaran data harus dicari tahu dari narasumber bahwa itu sudah tepat. Oleh karena itu, makna yang dirumuskan peneliti harus diuji kebenaran dengan melakukan pendekatan endemik, yaitu dari kacamata key information dan bukan tafsiran dari peneliti.

1.7.4 Keabsahan Data

Umumnya keabsahan data penelitian kualitatif berguna ketika penulis ingin melakukan sanggahan balik, terhadap apa yang dituduhkan kepada penelitian yang dikatakan tidak ilmiah¹⁹. Keabsahan data juga dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian kualitatif yang telah penulis lakukan dapat menguji sumber data

¹⁸ Agus Salim, *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006).

¹⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007). Hal 320

yang telah diperoleh, baik itu credibility, transferability, dependability, dan confirmability²⁰.

a. Triangulasi

Wiliam Wiersma mengemukakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas, yang diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu²¹.

- Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah metode yang biasanya digunakan dalam investigasi atau penelitian, untuk memperoleh informasi yang akurat dan valid dari beberapa sumber yang berbeda. Triangulasi sumber ini juga bisa membantu dalam mengurangi bias atau kesalahan, yang mungkin terjadi dalam satu sumber informasi tunggal, dan memperkuat keandalan temuan dengan menggunakan data dari beberapa sumber yang independen²².

- Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah bentuk pendekatan dalam penelitian yang menggunakan berbagai teknik atau metode yang berbeda untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data. Misalnya untuk memverifikasi data penelitian, bisa dengan bukti dokumentasi atau wawancara dari sejumlah sumber berbeda untuk diadakan diskusi lebih lanjut, terkait data mana yang dianggap benar²³.

²⁰ P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2007). Hal 270

²¹ Ibid. Hal 273

²² Ibid. Hal 274

²³ Ibid. 274

- Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh pemahaman secara menyeluruh tentang permasalahan yang diteliti, dengan mengumpulkan data pada berbagai titik waktu hingga ditemukan kepastian datanya²⁴.

1. Transferability

Transferability adalah bentuk validitas eksternal, yang dilakukan dalam penelitian kualitatif. Transferabilitas merujuk pada kecakapan dalam menggeneralisasi temuan dari satu konteks ke konteks lainnya. Konsep ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif, untuk mempertimbangkan sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan di luar populasi atau konteks penelitian yang spesifik.

2. Dependability

Dependabilitas merujuk pada keandalan, kekonsistenan, dan akurasi temuan penelitian serta proses yang digunakan untuk memperoleh temuan tersebut. Konsep dependabilitas sering digunakan dalam penelitian kualitatif, untuk menilai keandalan dan konsistensi temuan penelitian di lapangan, di mana akan dianalisis dan uji data, hingga pembuatan laporan hasil pengamatan.

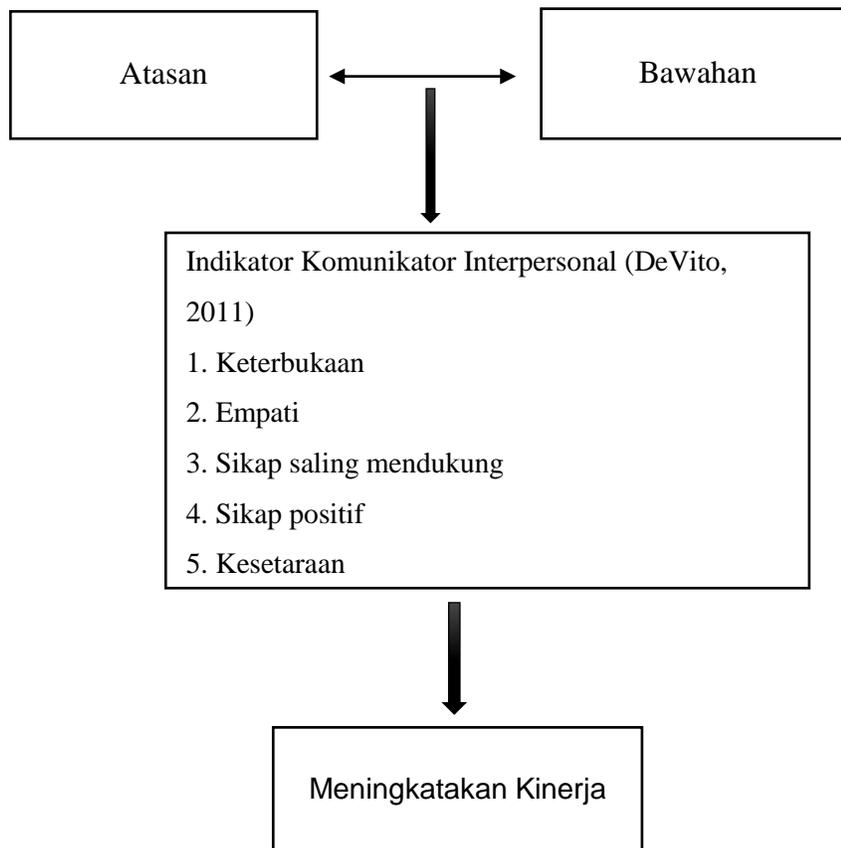
3. Confirmability

²⁴ Ibid.

Confirmability adalah konsep dalam penelitian kualitatif yang mengacu pada sejauh mana temuan penelitian dapat dikaitkan dengan data yang dikumpulkan, analisis yang dilakukan, dan interpretasi yang dibuat. Penelitian yang dilakukan akan dianggap objektif, jika hasil telah disepakati oleh lebih banyak orang.

1.8 Kerangka Konsep, Definisi Konsep Operasional

1.8.1 Kerangka Konsep



Gambar 1. 1 Kerangka Konsep

1.8.2 Definisi Konsep

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang memiliki hubungan interpersonal. Komunikasi ini melibatkan pertukaran pesan verbal maupun nonverbal, dan tujuannya adalah untuk mencapai pemahaman dan membangun hubungan yang lebih baik antara individu yang terlibat²⁵.

²⁵ Joseph A. DeVito, *Komunikasi Antarmanusia* (Jakarta: Professional Books, 1997).

A. Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A. DeVito dalam bukunya, terdapat lima indikator komunikasi interpersonal sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Menerima argumen dan pendapat orang lain secara jujur, rendah hati dan adil. Dalam indikator ini, orang yang ingin berinteraksi dipersilahkan secara umum untuk berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek:

- a. Komunikator antarpribadi yang efektif, harus terbuka kepada orang yang diajak untuk berinteraksi ketika ingin mengungkapkan informasi.
- b. Komunikator harus bisa berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang.
- c. Argumen yang diutarakan benar-benar bisadipertanggungjawabkan.

2. Empati

Kemampuan seseorang untuk memahami apa yang sedang dialami oleh orang lain, serta merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain agar mampu mengetahui persoalan yang sedang terjadi dari kacamata orang lain itu

3. Sikap Saling Mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah ikatan yang menunjukkan sikap supportiveness, di mana ada empati dan keterbukaan dalam melakukan proses komunikasi. Sikap saling mendukung juga

bersedia mendengar pandangan dari orang lain, dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan.

4. Sikap Positif

Sikap positif dalam komunikasi antarpribadi atau interpersonal, biasanya dilakukan dengan cara yaitu menyatakan sikap positif, dan mendorong orang menjadi teman dalam melakukan interaksi.

5. Kesetaraan

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika suasananya setara. Dalam hal ini harus ada pengakuan secara diam-diam, bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, sehingga memiliki kepentingan untuk disumbangkan. Kesetaraan tidak mengharuskan kita untuk menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal dari pihak lain. Namun memberikan "Penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain.

1.8.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan yang menggambarkan secara operasional arti dari istilah yang diterapkan dalam konteks penelitian yang akan dilakukan. Biasanya, definisi ini bertujuan untuk mengklarifikasi pemahaman yang mungkin bervariasi antara peneliti dan pembaca penelitian tersebut. Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman, suatu penelitian disusun dengan mempertimbangkan variabel penelitian diantaranya:

1.8.3.1 Atasan

Atasan adalah istilah yang digunakan untuk merujuk kepada seseorang yang memiliki posisi atau tingkat kekuasaan yang lebih tinggi, dalam suatu struktur organisasi atau hierarki. Atasan memiliki tanggung jawab untuk memberikan arahan, pengawasan, pengambilan keputusan, terkait dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh bawahan atau anggota tim di bawahnya. Menurut Pace dan Faules yang dikutip dari jurnal Taufiq Rizqullah, seorang atasan adalah orang yang dipandang memiliki status yang lebih tinggi, lebih banyak hak istimewa dan mempunyai wilayah pengawasan tertentu terhadap seorang bawahan²⁶.

Peran seorang atasan mencakup berbagai aspek, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pengendalian dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Atasan bertanggung jawab untuk memastikan, bahwa pekerjaan dilaksanakan dengan efektif dan efisien, serta memotivasi bawahan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hubungan yang baik antara atasan dan bawahan sangat penting, dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung pertumbuhan individu serta kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

1.8.3.2 Bawahan

Bawahan adalah istilah yang umumnya digunakan untuk merujuk kepada orang atau kelompok yang berada di tingkat hierarki atau tingkat yang lebih

²⁶ M.Si Taufiq Rizqullah, Dr. Mahyuzar, Drs, "RELASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN DALAM PEMBINAAN KERJA PADA PT PLN (PERSERO) WILAYAH ACEH," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah* 4 (2019): 2.

rendah dalam suatu struktur organisasi, tim, atau sistem. Secara umum, istilah ini dapat mengacu pada karyawan atau anggota suatu kelompok yang berada di bawah atau di bawah pengawasan atasan atau pemimpin. Menurut Pace dan Faules yang dikutip dari jurnal Taufiq Rizqullah, bawahan adalah yang individu yang bekerja dalam suatu organisasi, di mana memiliki status lebih rendah, mempunyai lebih sedikit hak istimewa dibandingkan atasan dan bergantung dengan atasannya²⁷. Dalam konteks kepemimpinan dan manajemen, bawahan sering kali memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas atau perintah yang diberikan oleh atasan mereka. Hubungan antara atasan dan bawahan umumnya mencerminkan struktur otoritas dan tanggung jawab di dalam suatu organisasi.

1.8.3.3 Meningkatkan Kinerja

Meningkatkan kinerja merupakan suatu usaha untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi individu atau organisasi dalam menjalankan tugas atau pekerjaan. Pendekatan ini melibatkan berbagai strategi, seperti peningkatan keterampilan dan pengetahuan, pengembangan motivasi, serta perbaikan lingkungan kerja. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang, yang melibatkan aspek kuantitas dan kualitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Malayu Hasibuan dalam bukunya, kinerja mencakup hasil yang diperlihatkan oleh individu atau kelompok dalam periode waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses kerja yang dilakukan individu atau kelompok dalam mencapai tujuan tersebut juga

²⁷ Ibid.

merupakan bagian dari konsep kinerja. Pentingnya pengenalan aspek-aspek yang memengaruhi kinerja, akan membantu individu atau organisasi merencanakan strategi yang efektif dan melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja.