

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah institusi perguruan tinggi, keberadaan karyawan merupakan aset terpenting yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan institusi tersebut. Selain merupakan aset terpenting, dalam sebuah institusi perguruan tinggi juga memerlukan suatu pengelolaan komunikasi yang baik agar institusi dapat berjalan dengan baik. Komunikasi dalam sebuah institusi dapat berlangsung dua arah, baik vertikal maupun horizontal. Banyak institusi yang melaksanakan komunikasinya melalui bagian *Public Relations* (PR) atau Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) baik komunikasi eksternal maupun internal dalam berbagai program.

Dalam sebuah institusi atau organisasi *Public Relations* atau Humas memiliki peran yang sangat besar. Hal ini terlihat dari definisi *Public Relations (PR)* yang bertujuan untuk menciptakan, memelihara dan mengembangkan hubungan yang harmonis dengan pihak lain, yaitu publik. Dalam hal ini *Public Relations* memiliki peran komunikasi yang membentuk sebuah hubungan yang menciptakan saling pengertian (*mutual understanding*), saling menghargai (*mutual appreciation*), saling mempercayai (*mutual confidence*), menciptakan *good will*, memperoleh dukungan publik dan demi terciptanya *corporate image* yang positif, antara organisasi dengan publiknya.

Institusi harus mampu berkomunikasi secara baik dengan masyarakat disekitarnya dengan cara menjalin hubungan / relasi dengan publik. Tugas *Public Relations* bukan menciptakan citra seolah-olah terlihat kuat dalam posisi keberadaannya saja namun juga menciptakan agar organisasi kondusif, memiliki iklim kerja yang sehat, kuat dalam hubungan sosial serta mempunyai kinerja sumber daya manusia yang tinggi. Kedudukan *Public Relations* dalam menjalin komunikasi dan hubungan dengan publik, dalam hal ini adalah menilai sikap masyarakat (publik) agar tercipta keserasian antara publik dan kebijakan organisasi. *Public Relations* membantu memelihara aturan bermain bersama melalui saluran komunikasi ke dalam dan keluar, agar tercapai saling pengertian atau kerjasama antara organisasi dan publiknya.

Pada pengertiannya, *Public Relations (PR)* atau Humas memiliki dua fungsi utama yakni fungsi internal dan fungsi eksternal, dimana seorang *Public Relations* harus mampu menjalankan kedua fungsi tersebut untuk mendapatkan pengertian dari publiknya.

Adapun fungsi internal dari *Public Relations* adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan suatu penilaian terhadap sikap, tingkah laku dan opini publik terhadap perusahaan, terutama ditujukan kepada kebijaksanaan perusahaan yang sedang dijalankan.
2. Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijaksanaan yang sedang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan publik.

3. Memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat objektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutin perusahaan.
4. Menjelaskan tentang perkembangan perusahaan tersebut, merencanakan bagi penyusunan suatu staf yang efektif bagi penugasan kegiatan yang bersifat internal dalam perusahaan tersebut.

Serta fungsi eksternal dari *Public Relations* adalah sebagai berikut :

1. Memperluas langganan atau pemasaran, memperkenalkan sesuatu jenis hasil produksi atau gagasan yang berguna bagi publik dalam arti luas.
2. Mencari dan mengembangkan modal, memperbaiki citra perusahaan terhadap pendapat masyarakat luas, guna mendapatkan opini publik yang positif.

Berbagai program dapat dijalankan oleh *Public Relations* atau Humas untuk tercapainya komunikasi internal yang efektif, sehingga mampu meningkatkan kesadaran publik internal dalam memahami pentingnya pencapaian tujuan bersama perusahaan.

Sedangkan menurut Onong Uchjana Effendi dalam bukunya Hubungan masyarakat : Suatu Studi Komunikologis menyampaikan berfungsi atau tidaknya *Public Relations* atau Humas dapat diketahui dari ada atau tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-cirinya. Ciri-ciri Humas antara lain :

1. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
2. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen sebuah organisasi.
3. Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik eksternal dan internal.
4. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun pihak publik.

Sedangkan dilihat dari fungsinya , Scott M. Cutlip dan Allen Center dalam bukunya *Effective Public Relations*, menjelaskan sebagai berikut :

- 1) Memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili publik-publik suatu organisasi, sehingga kebijaksanaan beserta operasionalisasi organisasi data dipelihara keserasiannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan publik-publik tersebut.
- 2) Menasehati manajemen mengenai jalan dan cara menyusun kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi untuk dapat diterima secara maksimal oleh publik.
- 3) Merencanakan dan melaksanakan program-program yang dapat menimbulkan penafsiran yang menyenangkan terhadap kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi.

Komunikasi internal bertujuan untuk meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang tinggi terhadap institusi atau organisasi, memiliki rasa kebersamaan komitmen, loyalitas karyawan pada lembaga yang tinggi. Untuk tercapainya kebutuhan tersebut, dibutuhkan adanya hubungan yang baik antar pimpinan dan karyawannya. Hubungan yang baik tentu dilandasi dengan sikap saling menghormati, saling menghargai yang salah satu caranya dapat diungkapkan melalui cara komunikasi yang baik dari dua arah, sehingga komunikasi yang dilakukan akan berjalan dengan efektif.

Public Relations yang dikenal juga dengan istilah Humas mempunyai fungsi menjalankan dan melancarkan segala usaha-usaha komunikasi institusi atau organisasi baik pada institusi swasta maupun instansi-instansi pemerintah. Komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations* atau Humas akan dapat menentukan kualitas dan kuantitas hubungan yang akan terjadi, apakah hubungan tersebut baik atau kurang baik. Salah satu penyebabnya adalah karena kurangnya kemampuan *Public Relations*/Humas dalam melakukan komunikasi dengan karyawannya. Fungsi Humas yang akan dicapai adalah mengacu pada tujuan pokok institusi atau organisasi, karena humas dibentuk guna menunjang aktivitas manajerial dan manajemen operasional institusi. Dalam mengelola komunikasi internal institusi, maka selain berusaha memenuhi kebutuhan karyawan agar tercipta suasana kerja yang menyenangkan, maka pihak manajemen juga perlu membina komunikasi dengan karyawan karena bagi institusi berskala besar dengan

jumlah karyawan yang banyak dan yang tersebar tidaklah mudah dalam membina komunikasi, baik itu secara vertikal maupun horizontal.

Sebagai salah satu institusi Perguruan Tinggi yang cukup besar di Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya dan di Indonesia pada umumnya, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam perkembangannya membutuhkan unit yang bertugas secara khusus berperan dalam menangani hal-hal yang terkait dengan *Public Relations/ Humas*, baik yang bersifat eksternal maupun internal. Saat ini unit yang mendukung pimpinan, dalam hal ini Rektor, untuk menangani fungsi kehumasan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) adalah Kantor Humas, Sekretariat dan Protokol atau yang sering disingkat KHSP.

KHSP, sebagai unit yang salah satu perannya menangani fungsi *Public Relations*, tentunya membutuhkan strategi dalam melaksanakan berbagai komunikasi agar informasi-informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan.

Informasi saat ini menjadi sangat penting agar tidak terjadi kesalahpahaman. Perkembangan media ICT (*Information Communication Technologies*) saat ini sangat membawa pengaruh dalam melakukan komunikasi. Manajemen komunikasi yang sesuai juga penting diperlukan dalam menunjang keberhasilan jalannya sebuah organisasi.

Oleh karena latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran internal *Public Relations* Kantor Humas,

Sekretariat dan Protokol Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam pandangan karyawan FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana peran internal Public Relations Kantor Humas, Sekretariat dan Protokoler (KHSP) Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam pandangan karyawan FISIP pada tahun 2016?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan umum penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui sejauh mana peran internal *Public Relations* di Universitas Atma Jaya Yogyakarta sudah dilakukan.

2. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pemahaman karyawan FISIP terhadap peranan KHSP UAJY sebagai internal *Public Relations*.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pandangan karyawan FISIP terhadap peranan KHSP UAJY sebagai internal *Public Relations*/ Humas baik secara akademik maupun secara praktis.

1. Manfaat Akademik

Hasil studi ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi ilmu komunikasi, khususnya pada konsentrasi *Public Relations* mengenai

pandangan karyawan FISIP tentang peranan KHSP UAJY sebagai Internal *Public Relations*.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dan pertimbangan bagi UAJY khususnya KHSP untuk mendukung keberhasilan usaha UAJY yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan dalam melakukan komunikasi terutama pada kegiatan internal Sekretariat dan Protokoler (KHSP) Universitas Atma Jaya Yogyakarta *Public Relations*.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, akan digunakan metode penelitian kualitatif di mana penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang terjadi (Herdiansyah, 2010:9).

Penelitian pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk membenarkan kebenaran. Usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan oleh para filsuf, peneliti, maupun oleh para praktisi melalui model-model tertentu. Model tersebut biasanya dikenal dengan paradigma. Paradigma, menurut Bogdan dan Biklen (1982:32) dalam bukunya (Moleong, 2004: 49) adalah kumpulan longgar dari sejumlah

asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian.

Paradigma merupakan pola atau model tentang bagaimana sesuatu distruktur (bagian dan hubungannya) atau bagaimana bagian-bagian berfungsi (perilaku yang di dalamnya ada konteks khusus atau dimensi waktu) menurut Kuhn (1962) dalam *'The Structure of Scientific Revolutions'* (ibid) mendefinisikan 'paradigma ilmiah' sebagai 'contoh' yang diterima tentang praktek ilmiah sebenarnya, contoh-contoh termasuk hukum, teori, aplikasi, dan instrumentasi secara bersama-sama yang menyediakan model yang darinya muncul tradisi yang koheren dari penelitian ilmiah. Penelitian yang pelaksanaannya didasarkan pada paradigma bersama berkomitmen untuk menggunakan aturan dan standar praktek ilmiah yang sama.

Ada dua metode berpikir dalam perkembangan pengetahuan, yaitu metode deduktif yang dikembangkan oleh Aristoteles dan metode induktif yang dikembangkan oleh Francis Bacon. Metode deduktif adalah metode berpikir yang berpangkal dari hal-hal yang umum atau teori menuju pada hal-hal yang khusus atau kenyataan. Sedangkan metode induktif adalah sebaliknya. Dalam pelaksanaan, kedua metode tersebut diperlukan dalam penelitian.

Ciri-ciri penelitian kualitatif, yaitu:

1. Dalam penelitian kualitatif data dikumpulkan dalam kondisi yang asli atau alamiah (*natural setting*).

2. Peneliti sebagai alat penelitian, artinya peneliti sebagai alat utama pengumpul data yaitu dengan metode pengumpulan data berdasarkan pengamatan dan wawancara.
3. Dalam penelitian kualitatif diusahakan pengumpulan data secara deskriptif yang kemudian ditulis dalam laporan. Data yang diperoleh dari penelitian ini berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka.
4. Penelitian kualitatif lebih mementingkan proses daripada hasil, artinya dalam pengumpulan data sering memperhatikan hasil dan akibat dari berbagai variable yang saling mempengaruhi.
5. Latar belakang tingkah laku atau perbuatan dicari maknanya. Dengan demikian maka apa yang ada di balik tingkah laku manusia merupakan hal yang pokok bagi penelitian kualitatif. Mengutamakan data langsung atau "*first hand*". Penelitian kualitatif menuntut sebanyak mungkin kepada penelitiannya untuk melakukan sendiri kegiatan penelitian di lapangan.
6. Dalam penelitian kualitatif digunakan metode triangulasi yang dilakukan secara ekstensif baik triangulasi metode maupun triangulasi sumber data.
7. Mementingkan rincian kontekstual. Peneliti mengumpulkan dan mencatat data yang sangat rinci mengenai hal-hal yang dianggap bertalian dengan masalah yang diteliti.
8. Subjek yang diteliti berkedudukan sama dengan peneliti, jadi tidak sebagai objek atau lebih rendah kedudukannya.

9. Mengutamakan prespektif emik, artinya mementingkan pandangan responden, yakni bagaimana ia memandang dan menafsirkan dunia dan segi pendiriannya.
10. Verifikasi. Penerapan metode ini antara lain melalui kasus yang bertentangan atau negatif.
11. Pengambilan sampel secara *purposive*. Metode kualitatif menggunakan sampel yang sedikit dan dipilih menurut tujuan penelitian.
12. Menggunakan “*audit trail*”. Metode yang dimaksud adalah dengan mencantumkan metode pengumpulan dan analisa data.
13. Mengadakan analisis sejak awal penelitian. Data yang diperoleh langsung dianalisa, dilanjutkan dengan pencairan data lagi dan dianalisis, demikian seterusnya sampai dianggap mencapai hasil yang memadai.

Pengamatan deskriptif berarti mengadakan pengamatan secara menyeluruh terhadap sesuatu yang ada dalam latar penelitian. Pada penelitian kualitatif, teori diartikan sebagai paradigma. Seorang peneliti dalam kegiatan penelitiannya, baik dinyatakan secara eksplisit atau tidak, menerapkan paradigma tertentu sehingga penelitian menjadi terarah. Dasar teoritis dalam pendekatan kualitatif adalah :

1. Pendekatan fenomenologis. Dalam pandangan fenomenologis, peneliti berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi-situasi tertentu.

2. Pendekatan interaksi simbolik. Dalam pendekatan interaksi simbolik diasumsikan bahwa objek orang, situasi dan peristiwa tidak memiliki pengertian sendiri, sebaliknya pengertian itu yang diberikan kepada mereka. Pengertian yang diberikan orang pada pengalaman dan proses penafsirannya bersifat esensial serta menentukan.
3. Pendekatan kebudayaan. Untuk menggambarkan kebudayaan menurut prespektif ini seorang peneliti mungkin dapat memikirkan suatu peristiwa dimana manusia diharapkan berperilaku dalam suatu latar kebudayaan.
4. Pendekatan etnometodologi. Etnometodologi berupaya untuk memahami bagaimana masyarakat memandang, menjelaskan dan menggambarkan tata hidup mereka sendiri. Etnometodologi berusaha memahami bagaimana orang-orang mulai melihat, menerangkan, dan menguraikan keteraturan dunia tempat mereka hidup. Seorang peneliti kualitatif yang menerapkan sudut pandang ini berusaha menginterpretasikan kejadian dan peristiwa sosial sesuai dengan sudut pandang dari objek penelitiannya.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamatan/Observasi

Metode penelitian kualitatif menekankan pada metode penelitian observasi di lapangan dan datanya dianalisa dengan cara non-statistik meskipun tidak selalu harus menabukan penggunaan angka. Penelitian

kualitatif lebih menekankan pada penggunaan diri si peneliti sebagai alat.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk meneliti peran internal *Public Relations* Kantor Humas, Sekretariat dan Protokoler Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam pandangan karyawan FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

b. Wawancara dan Dokumentasi

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1985:266) dalam buku Moleong, (2004:186-191), antara lain : mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (tiangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

Ada bermacam-macam cara pembagian jenis wawancara yang dikemukakan dalam kepustakaan. Dua diantaranya dikemukakan disini.

Yang pertama dikemukakan oleh Patton (1980:197) sebagai berikut :

1) Wawancara Pembicaraan Informal

Pada jenis wawancara ini pertanyaan yang diajukan sangat bergantung pada pewawancara itu sendiri, Jadi bergantung pada spontanitasnya dalam mengajukan pertanyaan kepada terwawancara. Hubungan pewawancara dan terwawancara adalah dalam suasana biasa, wajar, sedangkan pertanyaan dan jawabannya berjalan seperti pembicaraan biasa dalam kehidupan sehari-hari saja. Sewaktu pembicaraan berjalan terwawancara malah barangkali tidak mengetahui atau tidak menyadari bahwa ia sedang diwawancarai.

2) Pendekatan Menggunakan Petunjuk Umum Wawancara

Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang dirumuskan tidak perlu ditanyakan secara berurutan. Demikian pula penggunaan dan pemilihan kata-kata untuk wawancara dalam hal tertentu tidak perlu dilakukan sebelumnya. Petunjuk wawancara hanyalah berisi petunjuk secara garis besar tentang proses dan isi wawancara untuk menjaga agar pokok-pokok yang direncanakan dapat seluruhnya tercakup. Petunjuk itu mendasarkan diri atas anggapan bahwa ada

jawaban yang secara umum akan sama diberikan oleh para responden, tetapi yang jelas tidak ada perangkat pertanyaan baku yang disiapkan terlebih dahulu. Pelaksanaan wawancara dan pengurutan pertanyaan disesuaikan dengan keadaan responden dalam konteks wawancara yang sebenarnya.

3) Wawancara Baku Terbuka

Jenis wawancara ini adalah wawancara yang menggunakan seperangkat pertanyaan baku. Urutan pertanyaan, kata-katanya dan cara penyajiannya pun sama untuk setiap responden. Keluwesan mengadakan pertanyaan pendalaman (*probing*) terbatas, dan hal itu bergantung pada situasi wawancara dan kecakapan pewawancara. Wawancara demikian digunakan jika dipandang sangat perlu untuk mengurangi sedapat-dapatnya variasi yang bisa terjadi antara seseorang terwawancara dengan yang lainnya. Maksud pelaksanaan tidak lain merupakan usaha untuk menghilangkan kemungkinan terjadinya kekeliruan. Wawancara jenis ini bermanfaat pula dilakukan apabila pewawancara ada beberapa orang dan terwawancara cukup banyak jumlahnya (Moleong, 2004 : 186-188). Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara mendalam (*indept interview*) kepada

key informan di FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Adapun jumlah karyawan FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta sekitar 45 orang (dosen dan staf administrasi). Peneliti merencanakan hanya akan mencari *key informan* sejumlah 10 orang karyawan saja sebagai perwakilan yang akan diambil secara acak di sub unit yang ada di FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan melakukan wawancara mengenai peran internal *Public Relations* Kantor Humas, Sekretariat dan Protokoler Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam pandangan karyawan FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Sedangkan dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus. Dokumentasi biasanya juga digunakan dalam sebuah laporan pertanggung jawaban yang pada umumnya berisikan sebagai berikut: penjelasan singkat, profil penyelenggara, gambar atau foto-foto sebagai pendukung.¹

3. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen, 1982 dalam bukunya Moleong (2004: 248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi

¹<https://id.m.wikipedia.org/wiki/dokumentasi>, 20 Agustus 2016

satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Di pihak lain, Analisis data kualitatif (Seiddel. 1998), prosesnya berjalan sebagai berikut :

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri,
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.

Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Selanjutnya menurut Janice McDrury (Collaborative Group Analysis of Data, 1999) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Membaca/mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data.
2. Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data.
3. Menuliskan 'model' yang ditemukan.
4. Koding yang telah dilakukan.

Dari definisi-definisi tersebut dapatlah kita pahami bahwa ada yang mengemukakan proses, ada pula yang menjelaskan tentang komponen-komponen yang perlu ada dalam suatu analisis data.

- a. Pemrosesan Satuan
- b. Uraian tentang pemrosesan satuan ini terdiri atas tipologi satuan dan penyusunan satuan adalah seperti berikut :

- 1) Tipologi Satuan

Satuan atau unit adalah satuan suatu latar sosial. Pada dasarnya satuan itu merupakan alat untuk menghaluskan pencatatan data. Menurut Loflans and Lofland (1984:93) satuan kehidupan sosial; merupakan kebulatan di mana seseorang mengajukan pertanyaan. Lincoln dan Guba (1985:344) menamakan satuan itu sebagai satuan informasi yang berfungsi untuk menentukan atau mendefinisikan kategori.

Sehubungan dengan hal itu, Patton (1987:306-310) membedakan dua jenis tipe satuan, yaitu (1) tipe asli dan (2) tipe hasil konstruksi analisis. Patton (hal. 106) menyatakan bahwa tipe asli inilah yang menggunakan perspektif emik dalam antropologi. Hal ini didasarkan atas asumsi bahwa perilaku sosial dan kebudayaan hendaknya dipelajari dari segi pandangan dari dalam dan definisi perilaku manusia. Jadi konseptualisasi satuan hendaknya ditemukan dengan analisis proses kognitif dan struktur kognitif orang-orang yang diteliti, bukan dari segi etnosentrisme peneliti.

Pendekatan ini menuntut adanya analisis kategori verbal yang digunakan oleh subjek untuk merinci kompleksitas

kenyataan ke dalam bagian-bagian. Patton (hal. 307) menyatakan bahwa secara fundamental maksud penggunaan bahasa itu penting untuk memberikan nama yang lain pula sehingga membedakan dengan yang lain dengan nama yang lain pula. Setelah label tersebut ditemukan dari apa yang dikatakan oleh subjek, tahap berikutnya ialah berusaha menemukan ciri atau atribut atau karakteristik yang membedakan sesuatu dengan sesuatu yang lain.

Pada setiap penelitian ada kemungkinan akan ada kosa kata khusus yang digunakan para subjek untuk membedakan setiap jenis kegiatan, membedakan para peserta, gaya berperan serta yang berbeda, dan lain-lain. Tipologi asli ini merupakan kunci bagi para peneliti untuk memberikan nama sesuai dengan apa yang sedang dipikirkan, dirasakan, dan dihayati oleh para subjek dan dikehendaki oleh latar penelitian. Penting bagi seorang peneliti alamiah untuk memahami berbagai peristilahan dengan implikasinya karena hal itu memberikan arti mendalam tentang cara berpikir, bertindak, dan gaya hidup seseorang pada suatu latar tertentu.

2) Penyusunan Satuan

Satuan itu tidak lain bagian terkecil yang mengandung makna yang bulat dan dapat berdiri sendiri terlepas dari bagian yang lain. Menurut Lincoln dan Guba(1985:345) karakteristiknya

ada dua, yaitu : pertama, satuan itu harus *heuristic*, artinya mengarah pada satu pengertian atau satu tindakan diperlukan oleh peneliti atau akan dilakukannya, dan satuan itu hendaknya juga menarik. Kedua, satuan itu hendaknya merupakan sepotong informasi terkecil yang dapat berdiri sendiri, artinya satuan itu harus dapat ditafsirkan tanpa informasi tambahan selain pengertian umum dalam konteks latar penelitian.

Satuan itu dapat berwujud kalimat faktual sederhana. Selain itu satuan dapat pula berupa paragraf penuh. Satuan ditentukan dalam catatan pengamatan, catatan wawancara, catatan lapangan, dokumen, laporan, atau sumber lainnya.

Langkah pertama dalam pemrosesan satuan ialah analisis hendaknya membaca dan mempelajari secara teliti seluruh jenis data yang sudah terkumpul. Setelah itu usahakan agar satuan-satuan itu diidentifikasi.